



Carta dei Servizi Sanitari
CONTROLLO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI
ANNO 2023

INDICE

Rendicontazione

Controllo della qualità resa ANNO 2023

TAB. 3: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nella Carta dei servizi

Servizi mappati nella Carta n. 5:

AREA TEMATICA 1: IGIENE E SANITÀ

Servizio n. 1.1 Rilascio dei certificati di conformità igienico sanitaria e di idoneità abitativa ai cittadini extracomunitari ai fini del ricongiungimento dei familiari o ai fini del permesso di soggiorno CE per soggiornanti di lungo periodo.

Servizio n. 1.2 Rilascio autorizzazione sanitarie a studi e ambulatori odontoiatrici.

Servizio n. 1.3 Iscrizione, cancellazione, variazione di titolarità delle strutture obbligate all'iscrizione all'Albo Comunale (Enti Privati Assistenza).

AREA TEMATICA 2: DIRITTI degli ANIMALI

Servizio n. 2.1 Adozioni dei cani prelevati sul territorio e ricoverati presso il canile comunale.

Servizio n. 2.2 Smarrimenti/ritrovamenti.

Carta dei Servizi Sanitari
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI - ANNO 2023

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° semestre 2023							
Servizio n. 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							
Carta dei Servizi Sanitari							
COMPILARE COME DA TABELLA 1 DI OGNI CARTA, COME PUBBLICATA NEL SITO ISTITUZIONALE							
Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Risultati ottenuti	VERIFICA RISPETTO STANDARD
				(valore programmato)		(valore reso)	
Accessibilità	Accessibilità fisica	accesso agli uffici	n. di gg. effettivi di apertura al pubblico su base settimanale	95%	3 giorni	3 gg	
	Accessibilità multicanale	canali di accesso	n. di canali utilizzati dall'utente per accedere alle informazioni sul servizio	4	4	4	
Tempestività	Tempi medi di rilascio	tempi medi per l'emissione dei certificati di idoneità abitativa dalla ricezione dell'istanza, salvo interruzione dei termini per richiesta di documentazione integrativa	Media annuale dei tempi di emissione dei certificati dalla ricezione dell'istanza o acquisizione di documentazione integrativa	20 giorni	10 giorni	20 giorni	
	Tempi medi di risposta su reclamo	tempi medi di risposta al reclamo	media annuale per la risposta al reclamo pervenuto	20 giorni	30 giorni	nessun reclamo	
Trasparenza	Responsabili	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni	10 giorni	nessun aggiornamento	
	Procedure di contatto	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni	10 giorni	nessun aggiornamento	
	Tempistiche di risposta	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni	10 giorni	nessun aggiornamento	
Efficacia	Conformità	regolarità e pertinenza della prestazione erogata	n. di certificati emessi /n. di istanze pervenute	80%	70%	n. 485 certificati emessi/n. 502 istanze = 96,61 %	

Carta dei Servizi Sanitari
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI - ANNO 2023

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° semestre 2023								
Servizio 2: autorizzazioni sanitarie a studi medici e odontoiatrici								
Carta dei Servizi Sanitari								
COMPILARE COME DA TABELLA 1 DI OGNI CARTA, COME PUBBLICATA NEL SITO ISTITUZIONALE								
Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Risultati ottenuti		VERIFICA RISPETTO STANDARD
				(valore programmato)		(valore reso)		
Accessibilità	<i>Accessibilità fisica</i>	accesso agli uffici	n. di gg. effettivi di apertura al pubblico su base settimanale	95%	3 gg.	3 gg		
	<i>Accessibilità multicanale</i>	canali di accesso	n. di canali utilizzati dall'utente per accedere alle informazioni sul servizio	4	4	4		
Tempestività	<i>Tempi medi di rilascio</i>	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	30 giorni	10 giorni		
	<i>Tempi medi di risposta su reclamo</i>	tempi medi di risposta al reclamo	media annuale per la risposta al reclamo pervenuto	20 giorni	30 giorni	nessun reclamo		
Trasparenza	<i>Responsabili</i>	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni	10 giorni	nessun aggiornamento		
	<i>Procedure di contatto</i>	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni	10 giorni	nessun aggiornamento		
	<i>Tempistiche di risposta</i>	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni	10 giorni	nessun aggiornamento		
Efficacia	<i>Conformità</i>	<i>regolarità e pertinenza della prestazione erogata</i>	n. di provvedimenti emessi/n. pareri pervenuti	80%	70%	7 autorizzazioni rilasciate/7 pareri pervenuti = 100%		

Carta dei Servizi Sanitari
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI - ANNO 2023

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° semestre 2023								
Servizio 3: Iscrizione, cancellazione, variazione di titolarità delle strutture obbligate all'iscrizione all'Albo Comunale Enti Privati Assistenza.								
Carta dei Servizi Sanitari								
COMPILARE COME DA TABELLA 1 DI OGNI CARTA, COME PUBBLICATA NEL SITO ISTITUZIONALE								
Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Risultati ottenuti		VERIFICA RISPETTO STANDARD
				(valore programmato)		(valore reso)		
Accessibilità	<i>Accessibilità fisica</i>	accesso agli uffici	n. di gg. effettivi di apertura al pubblico su base settimanale	95%	3 gg.	3 gg		
	<i>Accessibilità multicanale</i>	canali di accesso	n. di canali utilizzati dall'utente per accedere alle informazioni sul servizio	4	4	4		
Tempestività	<i>Tempi medi di rilascio</i>	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	30 giorni	30 giorni	30 giorni		
	<i>Tempi medi di risposta su reclamo</i>	tempi medi di risposta al reclamo	media annuale per la risposta al reclamo pervenuto	20 giorni	30 giorni	nessun reclamo		
Trasparenza	<i>Responsabili</i>	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni	10 giorni	nessun aggiornamento		
	<i>Procedure di contatto</i>	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni	10 giorni	nessun aggiornamento		
	<i>Tempistiche di risposta</i>	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni	10 giorni	nessun aggiornamento		
Efficacia	<i>Conformità</i>	<i>regolarità e pertinenza della prestazione erogata</i>	n. di provvedimenti emessi/n. istanze pervenuti	90%	90%	29 provvedimenti emessi/29 istanze presentate= 100%		

Carta dei Servizi Sanitari
CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI - ANNO 2023

TAB. 3 => misurazione della QUALITÀ RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° semestre 2023								
Servizio 4: Adozione dei cani prelevati sul territorio Comunale / prelievo animali vaganti sul territorio comunale.								
Carta dei Servizi Sanitari								
COMPILARE COME DA TABELLA 1 DI OGNI CARTA, COME PUBBLICATA NEL SITO ISTITUZIONALE								
Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Risultati ottenuti		VERIFICA RISPETTO STANDARD
				(valore programmato)		(valore reso)		
Accessibilità	Accessibilità fisica	accesso agli uffici	n. di gg. effettivi di apertura al pubblico su base settimanale	95%	5 gg.	5 gg		
	Accessibilità multicanale	canali di accesso	n. di canali utilizzati dall'utente per accedere alle informazioni sul servizio	4	4	4		
Tempestività	Tempi medi di rilascio	Adozioni: 30 gg. per la definizione della pratica di adozione dell'animale. Prelievo animali vaganti sul territorio comunale: 1 gg.	Media dei tempi di definizione della pratica dalla ricezione dell'istanza alla conclusione dell'adozione o del prelievo dell'animale	20 giorni	30 giorni	30 gg. per le adozioni 1 gg per ritrovamento		
	Tempi medi di risposta su reclamo	tempi medi di risposta al reclamo	media annuale per la risposta al reclamo pervenuto	20 giorni	30 giorni	30 giorni		
Trasparenza	Responsabili	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni	10 giorni	10 giorni		
	Procedure di contatto	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni	10 giorni	10 giorni		
	Tempistiche di risposta	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni	10 giorni	10 giorni		
Efficacia	Conformità	regolarità e pertinenza della prestazione erogata	n. di adozioni effettuate/n. richieste avanzate: n. prelievi definiti / n. di richieste :	90%	90%	n. 596 adozioni definite/n. 596 istanze = 100% n. 553 prelievi definiti/445 richieste =80,47%		

Carta dei Servizi Sanitari
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI - ANNO 2023

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2023							
Servizio n. 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							
Carta dei Servizi Sanitari							
COMPILARE COME DA TABELLA 1 DI OGNI CARTA, COME PUBBLICATA NEL SITO ISTITUZIONALE							
Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Risultati ottenuti	VERIFICA RISPETTO STANDARD
				(valore programmato)		(valore reso)	
Accessibilità	<i>Accessibilità fisica</i>	accesso agli uffici	n. di gg. effettivi di apertura al pubblico su base settimanale	95%	3 giorni	3 giorni	
	<i>Accessibilità multicanale</i>	canali di accesso	n. di canali utilizzati dall'utente per accedere alle informazioni sul servizio	4	4	4	
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	Media annuale dei tempi di emissione dei certificati dalla ricezione dell'istanza o acquisizione di documentazione integrativa	20 giorni	10 giorni	20 giorni	
	<i>Tempi medi di risposta su reclamo</i>	tempi medi di risposta al reclamo	media annuale per la risposta al reclamo pervenuto	20 giorni	30 giorni	nessun reclamo	
Trasparenza	<i>Responsabili</i>	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni	10 giorni	nessun aggiornamento	
	<i>Procedure di contatto</i>	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni	10 giorni	nessun aggiornamento	
	<i>Tempistiche di risposta</i>	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni	10 giorni	nessun aggiornamento	
Efficacia	<i>Conformità</i>	<i>regolarità e pertinenza della prestazione erogata</i>	Garantire la regolare erogazione del servizio ed emissione dei certificati	80%	70%	n. 487 certificati emessi/n. 537 istanze = 90,69 %	

Carta dei Servizi Sanitari
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI - ANNO 2023

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2023

Servizio 2: autorizzazioni sanitarie a studi medici e odontoiatrici

Carta dei Servizi Sanitari							
COMPILARE COME DA TABELLA 1 DI OGNI CARTA, COME PUBBLICATA NEL SITO ISTITUZIONALE							
Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Risultati ottenuti	VERIFICA RISPETTO STANDARD
				(valore programmato)		(valore reso)	
Accessibilità	<i>Accessibilità fisica</i>	accesso agli uffici	n. di giorni effettivi di apertura al pubblico su base annuale	95%	3 gg.	3 gg.	
	<i>Accessibilità multicanale</i>	canali di accesso	n. di canali utilizzati dall'utente per accedere alle informazioni sul servizio	4	4	4	
Tempestività	<i>Tempi medi di rilascio</i>	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	30 giorni	10 giorni	
	<i>Tempi medi di risposta su reclamo</i>	tempi medi di risposta al reclamo	media annuale per la risposta al reclamo pervenuti	20 giorni	30 giorni	nessun reclamo	
Trasparenza	<i>Responsabili</i>	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni	10 giorni	nessun aggiornamento	
	<i>Procedure di contatto</i>	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni	10 giorni	nessun aggiornamento	
	<i>Tempistiche di risposta</i>	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni	10 giorni	nessun aggiornamento	
Efficacia	<i>Conformità</i>	<i>regolarità e pertinenza della prestazione erogata</i>	Garantire la regolare erogazione del servizio ed emissione dei provvedimenti	80%	70%	8 autorizzazioni rilasciate/8 pareri pervenuti = 100%	

Carta dei Servizi Sanitari
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI - ANNO 2023

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2023							
Servizio 3: Iscrizione, cancellazione, variazione di titolarità delle strutture obbligate all'iscrizione all'Albo Comunale Enti Privati Assistenza.							
Carta dei Servizi Sanitari							
COMPILARE COME DA TABELLA 1 DI OGNI CARTA, COME PUBBLICATA NEL SITO ISTITUZIONALE							
Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Risultati ottenuti	VERIFICA RISPETTO STANDARD
				(valore programmato)		(valore reso)	
Accessibilità	<i>Accessibilità fisica</i>	accesso agli uffici	n. di gg. effettivi di apertura al pubblico su base settimanale	95%	3 gg.	3 gg.	
	<i>Accessibilità multicanale</i>	canali di accesso	n. di canali utilizzati dall'utente per accedere alle informazioni sul servizio	4	4	4	
Tempestività	<i>Tempi medi di rilascio</i>	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	30 giorni	30 giorni	30 giorni	
	<i>Tempi medi di risposta su reclamo</i>	tempi medi di risposta al reclamo	media annuale per la risposta al reclamo pervenuto	20 giorni	30 giorni	nessun reclamo	
Trasparenza	<i>Responsabili</i>	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni	10 giorni	nessun aggiornamento	
	<i>Procedure di contatto</i>	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni	10 giorni	nessun aggiornamento	
	<i>Tempistiche di risposta</i>	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni	10 giorni	nessun aggiornamento	
Efficacia	<i>Conformità</i>	<i>regolarità e pertinenza della prestazione erogata</i>	Garantire la regolare erogazione del servizio ed emissione dei provvedimenti	90%	90%	26 provvedimenti emessi/26 istanze presentate= 100%	

Carta dei Servizi Sanitari
CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI - ANNO 2023

TAB. 3 => misurazione della QUALITÀ RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2023							
Servizio 4: Adozione dei cani prelevati sul territorio Comunale / prelievo animali vaganti sul territorio comunale.							
Carta dei Servizi Sanitari							
COMPILARE COME DA TABELLA 1 DI OGNI CARTA, COME PUBBLICATA NEL SITO ISTITUZIONALE							
Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Risultati ottenuti	VERIFICA RISPETTO STANDARD
				(valore programmato)		(valore reso)	
Accessibilità	<i>Accessibilità fisica</i>	accesso agli uffici	n. di gg. effettivi di apertura al pubblico su base settimanale	95%	5 gg.	5 gg.	
	<i>Accessibilità multicanale</i>	canali di accesso	n. di canali utilizzati dall'utente per accedere alle informazioni sul servizio	4	4	4	
Tempestività	<i>Tempi medi di rilascio</i>	Adozioni: 30 gg. per la definizione della pratica di adozione dell'animale. Prelievo animali vaganti sul territorio comunale: 1 gg.	Media dei tempi di definizione della pratica dalla ricezione dell'istanza alla conclusione dell'adozione o del prelievo dell'animale	20 giorni	30 giorni	30 gg. per le adozioni 1 gg per ritrovamento	
	<i>Tempi medi di risposta su reclamo</i>	tempi medi di risposta al reclamo	media annuale per la risposta al reclamo pervenuto	20 giorni	30 giorni	30 giorni	
Trasparenza	<i>Responsabili</i>	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni	10 giorni	nessun aggiornamento	
	<i>Procedure di contatto</i>	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni	10 giorni	nessun aggiornamento	
	<i>Tempistiche di risposta</i>	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni	10 giorni	nessun aggiornamento	
Efficacia	<i>Conformità</i>	<i>regolarità e pertinenza della prestazione erogata</i>	Garantire la regolare erogazione del servizio ed emissione dei certificati	90%	90%	643 adozioni definite/n. 643 istanze = 100%	

LEGENDA per evidenziare l'esito della verifica del rispetto degli standard prefissati sono stati utilizzati i seguenti colori:

-  Sostanzialmente regolare, => standard prefissati rispettati
-  Con punti di attenzione, => standard prefissato non completamente rispettato
-  Con criticità => standard non rispettato,
-  Non valutabile => dati non pervenuti o non coerenti con lo standard prefissato.

 standard di qualità monitorati => n. 32

 **Risultanze della Verifica del Rispetto degli Standard attraverso l'esame delle TAB. 3 pervenute:**
1° SEMESTRE 2023

dei 32 standard di qualità riferiti ai 5 Servizi descritti nella Carta:

 n. 32 standard sono risultati completamente rispettati pari al 100,00%

 **Risultanze della Verifica del Rispetto degli Standard attraverso l'esame delle TAB. 3 pervenute:**
2° SEMESTRE 2023

 n. 32 standard sono risultati completamente rispettati pari al 100,00%