



Carta dei Servizi Sanitari
CONTROLLO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI
1° SEMESTRE 2025

INDICE

Rendicontazione

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 - 1° SEMESTRE 2025

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 giorni effettivi di apertura al pubblico su base annuale	3 giorni	3 giorni	3 giorni	
	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	n. di giorni per il rilascio dei certificati dalla data di ricezione della richiesta o acquisizione di documentazione integrativa	20 giorni	20 giorni	20 giorni	
	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	20 giorni	
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	5 giorni	
	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	5 giorni	
	tempistiche di risposta	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	giorni necessari per l'aggiornamento sito web	5 giorni	5 giorni	5 giorni	
Efficacia	Conformità	regolarità e pertinenza della prestazione erogata	Garantire la regolare erogazione del servizio ed emissione dei certificati	80%	80%	n. 494 certificati emessi/n. 494 istanze = 100%	



Carta dei Servizi Sanitari
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI - 1° SEMESTRE 2025

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	Accessibilità fisica	accesso all'ufficio	n. di giorni effettivi di apertura al pubblico su base annuale	3 giorni	3 giorni	3 giorni	
	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 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	10 giorni	
	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	20 giorni	
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	5 giorni	
	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	5 giorni	
	tempistiche di risposta	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	giorni necessari per l'aggiornamento sito web	5 giorni	5 giorni	5 giorni	
Efficacia	Conformità	regolarità e pertinenza della prestazione erogata	Garantire la regolare erogazione del servizio ed emissione dei provvedimenti	80%	80%	13 autorizzazioni rilasciate/13 pareri pervenuti = 100%	



Carta dei Servizi Sanitari
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI - 1° SEMESTRE 2025

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	Accessibilità fisica	accesso agli uffici	n. giorni di apertura al pubblico su base annuale	3 giorni	3 giorni	3 giorni	
	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 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	30 giorni	
	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	20 giorni	
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	5 giorni	
	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	5 giorni	
	tempistiche di risposta	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	giorni necessari per l'aggiornamento sito web	5 giorni	5 giorni	5 giorni	
Efficacia	Conformità	regolarità e pertinenza della prestazione erogata	Garantire la regolare erogazione del servizio ed emissione dei provvedimenti	90%	90%	30 provvedimenti emessi/30 istanze presentate= 100%	



Carta dei Servizi Sanitari
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI - 1° SEMESTRE 2025

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. giorni di apertura al pubblico su base annuale	5 giorni	5 giorni	5 giorni	
	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.	Media dei tempi di definizione della pratica dalla ricezione dell'istanza alla conclusione dell'adozione o del prelievo	20 giorni	20 giorni	20 giorni	
		Prelievo animali vaganti sul territorio comunale: 1 gg.					
	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	20 giorni	
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	5 giorni	
	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	5 giorni	
	tempistiche di risposta	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	giorni necessari per l'aggiornamento sito web	5 giorni	5 giorni	5 giorni	
Efficacia	Conformità	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%	277 adozioni definite/n. 359 istanze = 77% 703 prelievi definiti/718 richieste= 98%	



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

-  Sostanzialmente regolare, => standards 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.

 **Standards di qualità monitorati => n. 32**

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

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

	n. 32 standards risultano completamente rispettati pari al	100,00%
---	--	---------



Carta dei Servizi Sanitari
CONTROLLO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI
2° SEMESTRE 2025

INDICE

Rendicontazione

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 - 2° SEMESTRE 2025

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 giorni effettivi di apertura al pubblico su base annuale	3 giorni	3 giorni	3 giorni	
	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	n. di giorni per il rilascio dei certificati dalla data di ricezione della richiesta o acquisizione di documentazione integrativa	20 giorni	20 giorni	20 giorni	
	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	20 giorni	
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	5 giorni	
	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	5 giorni	
	tempistiche di risposta	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	giorni necessari per l'aggiornamento sito web	5 giorni	5 giorni	5 giorni	
Efficacia	Conformità	regolarità e pertinenza della prestazione erogata	Garantire la regolare erogazione del servizio ed emissione dei certificati	80%	80%	n. 954 certificati emessi/n. 954 istanze = 100%	



Carta dei Servizi Sanitari
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI - 2° SEMESTRE 2025

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	Accessibilità fisica	accesso all'ufficio	n. di giorni effettivi di apertura al pubblico su base annuale	3 giorni	3 giorni	3 giorni	
	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 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	10 giorni	
	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	20 giorni	
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	5 giorni	
	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	5 giorni	
	tempistiche di risposta	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	giorni necessari per l'aggiornamento sito web	5 giorni	5 giorni	5 giorni	
Efficacia	Conformità	regolarità e pertinenza della prestazione erogata	Garantire la regolare erogazione del servizio ed emissione dei	80%	80%	n25 autoriz rilasciate/n25	



Carta dei Servizi Sanitari
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI - 2° SEMESTRE 2025

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	Accessibilità fisica	accesso agli uffici	n. giorni di apertura al pubblico su base annuale	3 giorni	3 giorni	3 giorni	
	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 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	30 giorni	
	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	20 giorni	
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	5 giorni	
	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	5 giorni	
	tempistiche di risposta	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	giorni necessari per l'aggiornamento sito web	5 giorni	5 giorni	5 giorni	
Efficacia	Conformità	regolarità e pertinenza della prestazione erogata	Garantire la regolare erogazione del servizio ed emissione dei provvedimenti	90%	90%	50 provvedimenti emessi/50 istanze presentate= 100%	



Carta dei Servizi Sanitari
CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI - 2° SEMESTRE 2025

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. giorni di apertura al pubblico su base annuale	5 giorni	5 giorni	5 giorni	
	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.	Media dei tempi di definizione della pratica dalla ricezione dell'istanza alla conclusione dell'adozione o del prelievo	20 giorni	20 giorni	30 gg per le adozioni	
		Prelievo animali vaganti sul territorio comunale: 1 gg.		20 giorni	20 giorni	1 gg per ritrovamento	
	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	20 giorni	
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	5 giorni	
	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	5 giorni	
	tempistiche di risposta	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	giorni necessari per l'aggiornamento sito web	5 giorni	5 giorni	5 giorni	
Efficacia	Conformità	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.262 adozioni definite/n. 262 istanze n. 285 prelievi definiti/n.633 richieste	

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

-  Sostanzialmente regolare, => standards 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.

 **Standards di qualità monitorati => n. 33**

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

dei 33 standards di qualità riferiti ai 5 Servizi descritti nella Carta:

 n. 33 standards sono risultati completamente raggiunti pari al 100,00%