



Carta dei Servizi Sanitari
CONTROLLO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI
1° SEMESTRE 2024

INDICE

Rendicontazione

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

Servizi mappati nella Carta n. 5:

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.

Servizio 2: autorizzazioni sanitarie a studi medici e odontoiatrici

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

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

Carta dei Servizi Sanitari
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI - 1° SEMESTRE 2024

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° SEMESTRE 2024							
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	10 giorni	
	Tempi medi di risposta su reclamo	tempi medi di risposta al reclamo	media annuale per la risposta al reclamo pervenuto	20 giorni	20 giorni	nessun reclamo	
Trasparenza	Responsabili	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il servizio	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni	5 giorni	5 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	5 giorni	5 giorni	
	Tempistiche di risposta	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni	5 giorni	5 giorni	
Efficacia	Conformità	regolarità e pertinenza della prestazione erogata	n. di certificati emessi /n. di istanze pervenute	80%	80%	n. 487 certificati emessi/n. 537 istanze = 90,69 %	

Carta dei Servizi Sanitari
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI - 1° SEMESTRE 2024

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° SEMESTRE 2024							
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 agli uffici	n. di giorni effettivi di apertura al pubblico su base annuale	3 gg.	3 gg.	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	n. di giorni per il 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	tempi medi di risposta al reclamo	media annuale per la risposta al reclamo pervenuti	20 giorni	20 giorni	nessun reclamo	
Trasparenza	Responsabili	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il servizio	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni	5 giorni	5 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	5 giorni	5 giorni	
	Tempistiche di risposta	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni	5 giorni	5 giorni	
Efficacia	Conformità	regolarità e pertinenza della prestazione erogata	n. di provvedimenti emessi /n. di pareri pervenuti	80%	80%	11 autorizzazioni rilasciate/11 pareri pervenuti = 100%	

Carta dei Servizi Sanitari
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI - 1° SEMESTRE 2024

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° SEMESTRE 2024							
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. di giorni effettivi di apertura al pubblico su base annuale	3 gg.	3 gg.	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	n. di giorni per il rilascio dei provvedimenti dalla ricezione dei pareri igienico sanitari espressi dall'Asp o acquisizione di documentazione integrativa	30 giorni	30 giorni	10 giorni	
	Tempi medi di risposta su reclamo	tempi medi di risposta al reclamo	media annuale per la risposta al reclamo pervenuto	20 giorni	20 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	5 giorni	5 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	5 giorni	5 giorni	
	Tempistiche di risposta	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni	5 giorni	5 giorni	
Efficacia	Conformità	regolarità e pertinenza della prestazione erogata	n. di provvedimenti emessi /n. di pareri pervenuti	90%	90%	31 provvedimenti emessi/31 istanze presentate= 100%	

Carta dei Servizi Sanitari
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI - 1° SEMESTRE 2024

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° SEMESTRE 2024							
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 giorni effettivi di apertura al pubblico su base annuale	5 gg.	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 dell'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	20 giorni	20 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	20 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	5 giorni	5 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	5 giorni	5 giorni	
	Tempistiche di risposta	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni	5 giorni	5 giorni	
Efficacia	Conformità	regolarità e pertinenza della prestazione erogata	n. di adozioni effettuate/n. richieste avanzate n. prelievi definiti / n. di richieste	90%	90%	425 adozioni definite/n. 425 istanze = 100% 444 prelievi definiti/444 richieste= 100%	

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.

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

 **Risultanze della Verifica del Rispetto degli Standard attraverso l'esame delle TAB. 3 pervenute:**
1° SEMESTRE 2024

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

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



Carta dei Servizi Sanitari
CONTROLLO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI
2° SEMESTRE 2024

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.

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° SEMESTRE 2024

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	10 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	nessun reclamo	
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. 736 certificati emessi/n. 736 istanze = 100%	

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	nessun reclamo	
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%	10 autorizzazioni rilasciate/12 pareri pervenuti = 83%	

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° SEMESTRE 2024

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	nessun reclamo	
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%	28 provvedimenti emessi/28 istanze presentate= 100%	

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° SEMESTRE 2024

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 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.	Media dei tempi di definizione della pratica dalla ricezione dell'istanza alla conclusione dell'adozione o del prelievo	20 giorni	20 giorni	20 gg. per le adozioni	
		Prelievo animali vaganti sul territorio comunale: 1 gg.				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	nessun reclamo	
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%	349 adozioni definite/n. 349 istanze = 100% 709 prelievi definiti/817 richieste= 86%	

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:**
2° SEMESTRE 2024

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

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