



**Carta dei Servizi Sanitari**  
**CONTROLLO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI**  
**ANNO 2021**

## INDICE

### Rendicontazione

#### Controllo della qualità resa

#### TAB. 3: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nella Carta dei servizi ANNO 2020

#### 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 2020**

**TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° semestre 2021**

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

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	95%	3 giorni	3 giorni		
	Accessibilità multicanale	canali di accesso	n. di canali utilizzati dall'utente per accedere alle informazioni sul servizio	5	-	5 PEC, posta elettronica del servizio, fax, sito web istituzionale, contatto telefonico		
Tempestività	Tempi medi di rilascio	tempi medi per l'emissione dei certificati di idoneità abitativa dalla ricezione dei pareri igienico sanitari espressi dall'Asp, salvo interruzione dei termini per richiesta di documentazione integrativa	Media annuale dei tempi di emissione dei certificati dalla ricezione dei pareri igienico sanitari espressi dall'Asp o acquisizione di documentazione integrativa	5 giorni	7 giorni	7 giorni		
	Tempi medi di risposta su reclamo	tempi medi di risposta al reclamo	media annuale dei tempi di risposta ai reclami pervenuti	20 giorni	30 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	10 giorni	nessun aggiornamento		
	Procedure di contatto	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. giorni necessari per l'aggiornamento sito web	5 giorni	10 giorni	nessun aggiornamento		
	tempistiche di risposta	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. giorni necessari per l'aggiornamento sito web	5 giorni	10 giorni	nessun aggiornamento		
Efficacia	Conformità	regolarità e pertinenza della prestazione erogata	Garantire la regolare erogazione del servizio ed emissione dei certificati conformemente alla norma di riferimento e a procedure standard	80%	-	<u>370</u> 446	100%	
	Compiutezza	esaustività del servizio erogato	Indice di gradimento del servizio reso tramite customer satisfaction	70%	-			Non è possibile effettuare una verifica in quanto il dato non è stato reso



**Carta dei Servizi Sanitari**  
**CONTROLLO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI - ANNO 2020**

**TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° semestre 2021**  
**SERV. 1.2: Rilascio autorizzazioni sanitarie a studi e ambulatori 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	95%	3 giorni	3 giorni		
	Accessibilità multicanale	canali di accesso	n. di canali utilizzati dall'utente per accedere alle informazioni sul servizio	5	-	5 PEC, posta elettronica del servizio, fax, sito web istituzionale, contatto telefonico		
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	30 giorni	10 giorni		
	Tempi medi di risposta su reclamo	tempi medi di risposta al reclamo	media annuale dei tempi di risposta ai reclami pervenuti	20 giorni	30 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	10 giorni	nessun aggiornamento		
	Procedure di contatto	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. giorni necessari per l'aggiornamento sito web	5 giorni	10 giorni	nessun aggiornamento		
	tempistiche di risposta	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. giorni necessari per l'aggiornamento sito web	5 giorni	10 giorni	nessun aggiornamento		
Efficacia	Conformità	regolarità e pertinenza della prestazione erogata	Garantire la regolare erogazione del servizio ed emissione dei certificati conformemente alla norma di riferimento e a procedure standard	80%	-	<u>16</u> 16		100%
	Compiutezza	esaustività del servizio erogato	Indice di gradimento del servizio reso tramite customer satisfaction	80%	-			Non è possibile effettuare una verifica in quanto il dato non è stato reso



**Carta dei Servizi Sanitari**  
**CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI – ANNO 2020**

**TAB. 3 => misurazione della QUALITÀ RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° semestre 2021**  
**SERV. 1.3: 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	95%	3 giorni	3 giorni		
	Accessibilità multicanale	canali di accesso	n. di canali utilizzati dall'utente per accedere alle informazioni sul servizio	5	-	5 PEC, posta elettronica del servizio, fax, sito web istituzionale, contatto telefonico		
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	30 giorni	30 giorni	30 giorni		
	Tempi medi di risposta su reclamo	tempi medi di risposta al reclamo	media annuale dei tempi di risposta ai reclami pervenuti	20 giorni	30 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	10 giorni	nessun aggiornamento		
	Procedure di contatto	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. giorni necessari per l'aggiornamento sito web	5 giorni	10 giorni	nessun aggiornamento		
	tempistiche di risposta	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. giorni necessari per l'aggiornamento sito web	5 giorni	10 giorni	nessun aggiornamento		
Efficacia	Conformità	regolarità e pertinenza della prestazione erogata	Garantire la regolare erogazione del servizio ed emissione dei certificati conformemente alla norma di riferimento e a procedure standard	90%	-	<u>33</u> 33	100%	

Per la Tabella 3 del 1° semestre 2021 dei diritti degli animali, non è stato possibile effettuare alcune verifiche del raggiungimento degli standards, in quanto le tabelle non sono pervenute.



**Carta dei Servizi Sanitari**  
**CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI – ANNO 2020**

**TAB. 3 => misurazione della QUALITÀ RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2021**

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

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	95%	3 giorni	3 giorni		
	Accessibilità multicanale	canali di accesso	n. di canali utilizzati dall'utente per accedere alle informazioni sul servizio	5	-	5		
Tempestività	Tempi medi di rilascio	tempi medi per l'emissione dei certificati di idoneità abitativa dalla ricezione dei pareri igienico sanitari espressi dall'Asp, salvo interruzione dei termini per richiesta di documentazione integrativa	Media annuale dei tempi di emissione dei certificati dalla ricezione dei pareri igienico sanitari espressi dall'Asp o acquisizione di documentazione integrativa	5 giorni	7 giorni	7 giorni		
	Tempi medi di risposta su reclamo	tempi medi di risposta al reclamo	media annuale dei tempi di risposta ai reclami pervenuti	20 giorni	30 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	10 giorni	nessun aggiornamento		
	Procedure di contatto	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. giorni necessari per l'aggiornamento sito web	5 giorni	10 giorni	nessun aggiornamento		
	tempistiche di risposta	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. giorni necessari per l'aggiornamento sito web	5 giorni	10 giorni	nessun aggiornamento		
Efficacia	Conformità	regolarità e pertinenza della prestazione erogata	Garantire la regolare erogazione del servizio ed emissione dei certificati conformemente alla norma di riferimento e a procedure standard	80%	-	<u>300</u> 425	71%	
	Compiutezza	esaustività del servizio erogato	Indice di gradimento del servizio reso tramite customer satisfaction	70%	-			Non è possibile effettuare una verifica in quanto il dato non è stato reso



**Carta dei Servizi Sanitari**  
**CONTROLLO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI – ANNO 2020**

**TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2021**  
**SERV. 1.2: Rilascio autorizzazioni sanitarie a studi e ambulatori 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	95%	3 giorni	3 giorni		
	Accessibilità multicanale	canali di accesso	n. di canali utilizzati dall'utente per accedere alle informazioni sul servizio	5	-	5		
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	30 giorni	10 giorni		
	Tempi medi di risposta su reclamo	tempi medi di risposta al reclamo	media annuale dei tempi di risposta ai reclami pervenuti	20 giorni	30 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	10 giorni	nessun aggiornamento		
	Procedure di contatto	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. giorni necessari per l'aggiornamento sito web	5 giorni	10 giorni	nessun aggiornamento		
	tempistiche di risposta	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. giorni necessari per l'aggiornamento sito web	5 giorni	10 giorni	nessun aggiornamento		
Efficacia	Conformità	regolarità e pertinenza della prestazione erogata	Garantire la regolare erogazione del servizio ed emissione dei certificati conformemente alla norma di riferimento e a procedure standard	80%	-	<u>18</u> 18	100%	
	Compiutezza	esaustività del servizio erogato	Indice di gradimento del servizio reso tramite customer satisfaction	80%	-			Non è possibile effettuare una verifica in quanto il dato non è stato reso



**Carta dei Servizi Sanitari**  
**CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI – ANNO 2020**

**TAB. 3 => misurazione della QUALITÀ RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2021**

**SERV. 1.3: 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 giorni effettivi di apertura al pubblico su base annuale	95%	3 giorni	3 giorni		
	<i>Accessibilità multicanale</i>	canali di accesso	n. di canali utilizzati dall'utente per accedere alle informazioni sul servizio	5	-	5		
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 dei tempi di risposta ai reclami 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. giorni necessari per l'aggiornamento sito web	5 giorni	10 giorni	nessun aggiornamento		
	<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	10 giorni	nessun aggiornamento		
	<i>tempistiche di risposta</i>	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. giorni necessari per l'aggiornamento sito web	5 giorni	10 giorni	nessun aggiornamento		
Efficacia	<i>Conformità</i>	regolarità e pertinenza della prestazione erogata	Garantire la regolare erogazione del servizio ed emissione dei certificati conformemente alla norma di riferimento e a procedure standard	90%	-	<u>23</u> 23	100%	

Per la Tabella 3 del 2° semestre 2021 dei diritti degli animali, non è stato possibile effettuare alcune verifiche del raggiungimento degli standards, in quanto le tabelle non sono pervenute.



**Carta dei Servizi Sanitari**  
**CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI – ANNO 2020**

**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. 34**

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

**1° semestre 2021:**

dei 34 standards di qualità riferiti ai 5 Servizi descritti nella Carta:

 n. 25 sono stati completamente rispettati (pari al 71,43%).

 n. 10 (pari al 28,57%). sono non valutabile in quanto i dati non sono pervenuti o non coerenti con lo standard prefissato.

 **Standards di qualità monitorati => n. 34**

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

**2° semestre 2021:**

dei 34 standards di qualità riferiti ai 5 Servizi descritti nella Carta:

 n. 24 sono stati completamente rispettati (pari al 68,57%).

 n. 1 (pari al 2,86%). È non completamente rispettato.

 n. 10 (pari al 28,57%). sono non valutabile in quanto i dati non sono pervenuti o non coerenti con lo standard prefissato.