



Carta dei Servizi Sanitari
CONTROLLO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI
1° SEMESTRE 2022



INDICE

Rendicontazione

Controllo della qualità resa 1° SEMESTRE 2022

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 2022

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° semestre 2022

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	<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 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	
	<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	80%		n. 387 certificati emessi/n. 458 pareri=84%	
	<i>Compiutezza</i>	esaustività del servizio erogato	Indice di gradimento del servizio reso tramite customer satisfaction	70%			Dato non reso

Carta dei Servizi Sanitari
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI - 1° SEMESTRE 2022

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° semestre 2022

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	<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	10 giorni	30 giorni	10 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	80%		13 autorizzazioni rilasciate/13 pareri pervenuti = 100%	
	<i>Compiutezza</i>	esaustività del servizio erogato	Indice di gradimento del servizio reso tramite customer satisfaction	80%			Dato non reso

Carta dei Servizi Sanitari
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI - 1° SEMESTRE 2022

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° semestre 2022
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%		32 provvedimenti emessi/32 istanze presentate= 100%	

Carta dei Servizi Sanitari
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI - 1° SEMESTRE 2022

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° semestre 2022

SERV. 2.1: Adozioni dei cani prelevati sul territorio e ricoverati presso il canile comunale.

SERV. 2.2: Smarrimenti/ritrovamenti

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 c/o ufficio amm.vo. 5 giorni c/o il canile municipale			
	Accessibilità multicanale	canali di accesso	n. di canali utilizzati dall'utente per accedere alle informazioni sul servizio	5				
Tempestività	Tempi medi di rilascio	Adozioni: 30 giorni per la definizione della pratica di adozione del cane. Cattura dei cani: da 1 a 30 giorni (secondo disponibilità posti canile e salvo buon fine delle operazioni di cattura)	n. di pratiche di adozioni effettuate/n. tot di richieste da parte dei cittadini n. di cani catturati/n. totale di richiesta di cattura	20 gg.	30 gg.		0%	
	Tempi medi di risposta su reclamo	tempo medi di risposta al reclamo	media dei tempi di risposta ai reclami pervenuti	20 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				
	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				
	tempistiche di risposta	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	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	60%				

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. 35**

 **Risultanze della Verifica del Rispetto degli Standard attraverso l'esame delle TAB. 3 pervenute:**
1° semestre 2022 :

dei 35 standards di qualità riferiti ai 5 Servizi descritti nella Carta:

	n. 24 standards sono stati completamente rispettati pari al	70,59%
	n. 10 standards i dati non sono pervenuti o non coerenti con lo standard prefissato	29,41%



Carta dei Servizi Sanitari
CONTROLLO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI
2° SEMESTRE 2022



INDICE

Rendicontazione

Controllo della qualità resa 2° SEMESTRE 2022

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 2022

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2022

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	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	80%		n. 337 certificati emessi/n. 355 istanze = 95%	
	Compiutezza	esaustività del servizio erogato	Indice di gradimento del servizio reso tramite customer satisfaction	70%			

Carta dei Servizi Sanitari
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI - 2° SEMESTRE 2022

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2022

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	<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	10 giorni	30 giorni	10 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	80%		15 autorizzazioni rilasciate/15 pareri pervenuti = 100%	
	<i>Compiutezza</i>	esaustività del servizio erogato	Indice di gradimento del servizio reso tramite customer satisfaction	80%			

Carta dei Servizi Sanitari
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI - 2° SEMESTRE 2022

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2022
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%		32 provvedimenti emessi/32 istanze presentate= 100%	

Carta dei Servizi Sanitari
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI - 2° SEMESTRE 2022

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2022

SERV. 2.1: Adozioni dei cani prelevati sul territorio e ricoverati presso il canile comunale.

SERV. 2.2: Smarrimenti/ritrovamenti

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 c/o ufficio amm.vo. 5 giorni c/o il canile municipale	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	Adozioni: 30 giorni per la definizione della pratica di adozione del cane. Cattura dei cani: da 1 a 30 giorni (secondo disponibilità posti canile e salvo buon fine delle operazioni di cattura)	n. di pratiche di adozioni effettuate/n. tot di richieste da parte dei cittadini n. di cani catturati/n. totale di richiesta di cattura	20 gg.	30 gg.	30 gg. per le adozioni 1 gg per ritrovamento		
	Tempi medi di risposta su reclamo	tempo medi di risposta al reclamo	media dei tempi di risposta ai reclami pervenuti	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		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		
	tempistiche di risposta	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	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	60%		n. 680 adozioni definite/n. 680 istanze = 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.

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

 **Risultanze della Verifica del Rispetto degli Standard attraverso l'esame delle TAB. 3 pervenute:**
2° semestre 2022 :

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

	n. 31 standards sono sostanzialmente rispettati pari al	91,18%
	n. 1 standards risulta non rispettato pari al	2,94%
	n. 2 standards risultano non valutabili pari al	5,88%