



Carta dei Servizi Sanitari
CONTROLLO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI
ANNO 2019

INDICE

Rendicontazione

Controllo della qualità resa

TAB. 3: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nella Carta dei servizi ANNO 2019

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 2019

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° semestre 2019

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

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 PEC, posta elettronica del servizio, fax, sito web istituzionale, contatto telefonico	
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	Risulta rispettato lo standard specifico ma non quello generale
	<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	7 giorni	
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%	-	643 certificati emessi/ 713 pareri pervenuti = 90%	
	<i>Compiutezza</i>	esaustività del servizio erogato	Indice di gradimento del servizio reso tramite customer satisfaction	70%	-	70%	



Carta dei Servizi Sanitari
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI – ANNO 2019

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° semestre 2019
SERV. 1.2: Rilascio autorizzazioni sanitarie a studi e ambulatori odontoiatrici

Carta dei Servizi Sanitari							
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	95%	
	<i>Accessibilità multicanale</i>	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	<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%	-	14 autorizzazioni rilasciate/ 14 pareri pervenuti = 100%	
	<i>Compiutezza</i>	esaustività del servizio erogato	Indice di gradimento del servizio reso tramite customer satisfaction	80%	-	80%	



Carta dei Servizi Sanitari
CONTROLLO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI - ANNO 2019

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° semestre 2019
SERV. 1.3: Iscrizione, cancellazione, variazione di titolarità delle strutture obbligate all'iscrizione all'Albo Comunale Enti Privati Assistenza.

Carta dei Servizi Sanitari

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 PEC, posta elettronica del servizio, fax, sito web istituzionale, contatto telefonico	
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	
	<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%	-	35 provvedimenti emessi/ 35 istanze pervenute = 100%	



Carta dei Servizi Sanitari
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI – ANNO 2019

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° semestre 2019
SERV. 2.1: Adozioni dei cani prelevati sul territorio e ricoverati presso il canile comunale.
SERV. 2.2: Smarrimenti/ritrovamenti

Carta dei Servizi Sanitari

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	95%	
	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	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.	adozioni: 1 giorno cattura dei cani: immediata	
	Tempi medi di risposta su reclamo	tempo medi di risposta al reclamo	media dei tempi di risposta ai reclami pervenuti	20 giorni	30 giorni	25 giorni	Risulta rispettato lo standard specifico ma non quello generale
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		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		nessun aggiornamento	
	tempistiche di risposta	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni		nessun aggiornamento	
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%		318 adozioni / 318 istanze = 100 %	



Carta dei Servizi Sanitari
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI – ANNO 2019

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2019

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

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 gg.	Risulta rispettato lo standard specifico ma non quello gen.
	<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	7 gg.	
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%	-	sono stati rilasciati n. 588 certificati di idoneità abitativa e sono pervenuti entro il 15/12/2019 n. 588 pareri ASP. Il totale dei rilasci corrisponde a n. 504	
	<i>Compiutezza</i>	esaustività del servizio erogato	Indice di gradimento del servizio reso tramite customer satisfaction	70%	-	80%	



Carta dei Servizi Sanitari
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI – ANNO 2019

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2019
SERV. 1.2: Rilascio autorizzazioni sanitarie a studi e ambulatori odontoiatrici

Carta dei Servizi Sanitari							
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 gg.	
	<i>Accessibilità multicanale</i>	canali di accesso	n. di canali utilizzati dall'utente per accedere alle informazioni sul servizio	5	-	5 - (pec e posta ordinaria del Servizio; fax; sito web istituzionale; contatto telefonico).	
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 gg.	
	<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	nessuno	
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%	-	sono state rilasciate n. 12 autorizzazioni igienico sanitarie e sono pervenuti entro il 15/12/2019 n. 12 pareri asp.	
	<i>Compiutezza</i>	esaustività del servizio erogato	Indice di gradimento del servizio reso tramite customer satisfaction	80%	-	80%	



Carta dei Servizi Sanitari
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI – ANNO 2019

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2019
SERV. 1.3: Iscrizione, cancellazione, variazione di titolarità delle strutture obbligate all'iscrizione all'Albo Comunale Enti Privati Assistenza.

Carta dei Servizi Sanitari

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 gg.	
	<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 gg.	
	<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 aggiornamento	
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%	-	80%	



Carta dei Servizi Sanitari
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI – ANNO 2019

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2019
SERV. 2.1: Adozioni dei cani prelevati sul territorio e ricoverati presso il canile comunale.
SERV. 2.2: Smarrimenti/ritrovamenti

Carta dei Servizi Sanitari							
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 gg.	Per il Canile
	Accessibilità multicanale	canali di accesso	n. di canali utilizzati dall'utente per accedere alle informazioni sul servizio	5	-	5 - (pec e posta ordinaria del Servizio ; fax; sito web istituzionale; contatto telefonico).	
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.	65% (n. 771 pratiche di adozioni effettuate n.1185 tot. richieste da parte dei cittadini) 100% (n. 1273 cani e n. 1149 gatti catturati/ n. 2422 tot. di richieste di cattura)	Non viene specificato il tempo medio per la definizione delle adozioni
	Tempi medi di risposta su reclamo	tempo medi di risposta al reclamo	media dei tempi di risposta ai reclami pervenuti	20 giorni	30 giorni	25 gg.	Risulta rispettato lo Standard specifico ma non quello generale
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		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		nessun aggiornamento	
	tempistiche di risposta	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni		nessun aggiornamento	
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%		100% n. 771 adozioni n. 771 richieste	



Carta dei Servizi Sanitari
CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI – ANNO 2019

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.

 **Servizi erogati => n. 5**

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

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

1° semestre 2019:

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

-  n. 34 sono stati rispettati (pari al 100%), tuttavia:
 - relativamente alla **“Tempestività – Tempi medi di rilascio”** del **Servizio 1.1** risulta rispettato solo lo standard specifico e non quello generale;
 - relativamente alla **“Tempestività – Tempi medi di risposta su reclamo”** dei **Servizi 2.1 e 2.2** risulta rispettato solo lo standard specifico e non quello generale.

2° semestre 2019:

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

-  n. 31 standard (pari al 91,18%) risultano sostanzialmente rispettati;
-  n. 2 standard (pari al 5,88%) non risultano pienamente rispettati;
-  per n. 1 standard (pari al 2,94%) non si è potuto procedere ad alcuna verifica in quanto non sono stati comunicati i tempi medi effettivi per la definizione delle adozioni dalla richiesta

Carta dei Servizi Sanitari
CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI – ANNO 2019

In dettaglio:

■ n. 31 sono stati sostanzialmente rispettati, anche se, relativamente alla *“Tempestività – Tempi medi di rilascio”* del **Servizio 1.1**, e alla *“Tempestività – Tempi medi di risposta su reclamo”* dei **Servizi 2.1 e 2.2**, risulta rispettato solo lo standard specifico e non quello generale;

■ i 2 standard che non risultano pienamente rispettati sono:

- lo standard della *“Efficacia – Conformità”* riferito al **Servizio 1.3**: (80% contro il 90% programmato);
- relativamente ai **Servizi 2.1 e 2.2** lo standard della *“Accessibilità fisica”* riferita al Canile Municipale (garantita l’apertura al pubblico per 3 gg. settimanali contro i 5 gg. programmati);

■ con riferimento allo standard della *“Tempestività – Tempi medi di rilascio”* dei **Servizi 2.1 e 2.2** nessuna valutazione è risultata possibile considerato che non sono stati comunicati i tempi medi effettivi per la definizione delle adozioni dalla richiesta.