



Carta dei Servizi Sanitari
CONTROLLO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI
Anno 2018

INDICE

Rendicontazione

Controllo della qualità resa

TAB. 3: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nella Carta dei Anno 2018

Servizi mappati nella Carta n. 5:

AREA TEMATICA: 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: 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 2018

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° semestre 2018

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	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%		88%	
	<i>Compiutezza</i>	esaustività del servizio erogato	Indice di gradimento del servizio reso tramite customer satisfaction	70%		70% abbastanza soddisfatto	



Carta dei Servizi Sanitari
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI -Anno 2018

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° semestre 2018
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	Accessibilità fisica	accesso agli uffici	n. di giorni effettivi di apertura al pubblico su base annuale	95%	3 giorni	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	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%	-	100%	
	Compiutezza	esaustività del servizio erogato	Indice di gradimento del servizio reso tramite customer satisfaction	80%	-	85% abbastanza soddisfatto	



Carta dei Servizi Sanitari
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI -Anno 2018

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° semestre 2018
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	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	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%		100%	



Carta dei Servizi Sanitari
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI -Anno 2018

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° semestre 2018
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	<i>Accessibilità fisica</i>	accesso agli uffici	n. di giorni effettivi di apertura al pubblico su base annuale	95%	3 giorni c/o ufficio amm.vo5 giorni c/o il canile municipale	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>	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	
	<i>Tempi medi di risposta su reclamo</i>	tempo medi di risposta al reclamo	media dei tempi di risposta ai reclami pervenuti	20 giorni	30 giorni	30 giorni	Risulta rispettato lo Standard specifico ma non quello generale
Trasparenza	<i>Responsabili</i>	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	
	<i>Procedure di contatto</i>	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni		nessun aggiornamento	
	<i>tempistiche di risposta</i>	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni		nessun aggiornamento	
Efficacia	<i>Conformità</i>	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%		98%	



Carta dei Servizi Sanitari
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI -Anno 2018

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2018

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	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%	-	<u>535</u> 628	85%	
	<i>Compiutezza</i>	esaustività del servizio erogato	Indice di gradimento del servizio reso tramite customer satisfaction	70%	-	70% abbastanza soddisfatto		



Carta dei Servizi Sanitari
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI -Anno 2018

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2018
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	Accessibilità fisica	accesso agli uffici	n. di giorni effettivi di apertura al pubblico su base annuale	95%	3 giorni	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	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>13</u> 13	100%	
	Compiutezza	esaustività del servizio erogato	Indice di gradimento del servizio reso tramite customer satisfaction	80%	-	85% Abbastanza soddisfatto		

Carta dei Servizi Sanitari
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI -Anno 2018

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2018
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	Accessibilità fisica	accesso agli uffici	n. di giorni effettivi di apertura al pubblico su base annuale	95%	3 giorni	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	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		
	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%	-	$\frac{23}{23}$	100%	



Carta dei Servizi Sanitari
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI -Anno 2018

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2018
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)	(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	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		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%		<u>391</u> 402	97%	



Carta dei Servizi Sanitari
CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI -Anno 2018

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° e 2° semestre 2018:

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

- n. 34 sono stati rispettati (pari al 100%).

Infatti:

-  Tutti gli standard risultano rispettati per i 5 servizi delle aree tematiche 1 e 2, 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.