

RISULTATI DELLA QUALITA' DEI SERVIZI

Carta dei Servizi DIREZIONE AMBIENTE - Anno 2021

SERVIZIO EROGATO	FATTORE DI QUALITA'	INDICATORE	VALORE GARANTITO/PREVISTO	VALORE REALIZZATO %	Descrizione risultato / formula indicatore/pratiche trattate	EVENTUALE MOTIVAZIONE DEL MANCATO RAGGIUNGIMENTO	FONTE DEI DATI	NOTE
INDUSTRIE								
Autorizzazione sanitaria all'esercizio di attività di alberghi e locanda	Efficacia e tempestività	Tempo di rilascio di autorizzazioni o certificazioni (esclusi i tempi necessari per acquisizione pareri o documentazione istruttoria)	gg 45	100%	8/8 - numero pratiche concluse nei termini/ numero istanze presentate		DB interno - \\comge\dfs1\Amb_Ambiente	
Autorizzazione sanitaria alla produzione, preparazione e/o confezione di detergenti sintetici	Efficacia e tempestività	Tempo di rilascio di autorizzazioni o certificazioni (esclusi i tempi necessari per acquisizione pareri o documentazione istruttoria)	gg 45	100%	0/0 - numero pratiche concluse nei termini/ numero istanze presentate		DB interno - \\comge\dfs1\Amb_Ambiente	nel 2021 non sono pervenute istanze di autorizzazione
Certificazione di avvenuta comunicazione di inizio attività per insediamenti produttivi non alimentari	Efficacia e tempestività	Tempo di rilascio di autorizzazioni o certificazioni (esclusi i tempi necessari per acquisizione pareri o documentazione istruttoria)	gg 15	100%	85/85 - numero pratiche concluse nei termini/ numero istanze presentate		DB interno - \\comge\dfs1\Amb_Ambiente	
ARIA-ACQUA								
Autorizzazione Unica Ambientale - autorizzazioni mediante procedura in via generale per le emissioni	Efficacia e tempestività	Tempo di rilascio di autorizzazioni o certificazioni (esclusi i tempi necessari per acquisizione pareri o documentazione istruttoria)	gg 45	100%	12/12 - numero pratiche concluse nei termini/ numero istanze presentate		DB interno - \\comge\dfs1\Amb_Ambiente	
Autorizzazione Unica Ambientale - autorizzazioni mediante procedura ordinaria per le emissioni	Efficacia e tempestività	Tempo di rilascio di autorizzazioni o certificazioni (esclusi i tempi necessari per acquisizione pareri o documentazione istruttoria)	gg 120	100%	3/3 - numero pratiche concluse nei termini/ numero istanze presentate		DB interno - \\comge\dfs1\Amb_Ambiente	
Autorizzazione provvisoria allo scarico per insediamenti civili	Efficacia e tempestività	Tempo di rilascio di autorizzazioni o certificazioni (esclusi i tempi necessari per acquisizione pareri o documentazione istruttoria)	gg 120	100%	22/22 - numero pratiche concluse nei termini/ numero istanze presentate		DB interno - \\comge\dfs1\Amb_Ambiente	
Autorizzazione definitiva allo scarico per insediamenti civili	Efficacia e tempestività	Tempo di rilascio di autorizzazioni o certificazioni (esclusi i tempi necessari per acquisizione pareri o documentazione istruttoria)	gg 90	100%	32/32 - numero pratiche concluse nei termini/ numero istanze presentate		DB interno - \\comge\dfs1\Amb_Ambiente	

Autorizzazioni all'allaccio fognario in pubblica fognatura	Efficacia e tempestività	Tempo di rilascio di autorizzazioni o certificazioni (esclusi i tempi necessari per acquisizione pareri o documentazione istruttoria)	gg 40	100%	81/81 - numero pratiche concluse nei termini/ numero istanze presentate		DB interno - \\comge\dfs1\Amb_Ambiente	
BONIFICHE								
Approvazione piano di caratterizzazione	Efficacia e tempestività	Tempo di definizione della pratica (esclusi i tempi necessari per acquisizione di pareri interni e/o pareri anche di Enti-Soggetti esterni o documentazione istruttoria)	gg 30	100%	5/n*pratiche in entrata/n*pratiche in uscita/5		DB interno - \\comge\dfs1\Amb_Ambiente	tempi interni
Approvazione documento analisi di rischio	Efficacia e tempestività	Tempo di definizione della pratica (esclusi i tempi necessari per acquisizione di pareri interni e/o pareri anche di Enti-Soggetti esterni o documentazione istruttoria)	gg 60	100%	7/n*pratiche in entrata/n*pratiche in uscita/7		DB interno - \\comge\dfs1\Amb_Ambiente	tempi interni
Approvazione progetto bonifica	Efficacia e tempestività	Tempo di definizione della pratica (esclusi i tempi necessari per acquisizione di pareri interni e/o pareri anche di Enti-Soggetti esterni o documentazione istruttoria)	gg 60	100%	6/n*pratiche in entrata/n*pratiche in uscita/6		DB interno - \\comge\dfs1\Amb_Ambiente	tempi interni
RIFIUTI								
Provvedimento di rimozione	Efficacia e tempestività	Tempo di definizione pratica (esclusi i tempi necessari per acquisizione di pareri di Enti-Soggetti esterni o documentazione istruttoria)	gg 60	100%	49/n*pratiche in entrata/n*pratiche in uscita/49		DB interno - \\comge\dfs1\Amb_Ambiente	tempi interni
IGIENE E ACUSTICA - Legge Regionale n. 20/1999								
Autorizzazioni sanitaria per l'apertura e il funzionamento di presidi sanitari, socio sanitari, sociali e veterinari	Efficacia e tempestività	Tempo di definizione della pratica (esclusi i tempi necessari per acquisizione pareri o documentazione istruttoria)	gg 90	100%	62/62 - numero pratiche concluse nei termini/ numero istanze presentate		DB interno - \\comge\dfs1\Amb_Ambiente	
Autorizzazione a variazione direttore tecnico	Efficacia e tempestività	Tempo di definizione della pratica (esclusi i tempi necessari per acquisizione pareri o documentazione istruttoria)	gg 90	100%	117/117 - numero pratiche concluse nei termini/ numero istanze presentate		DB interno - \\comge\dfs1\Amb_Ambiente	
Autorizzazione di modifica e/o ampliamento	Efficacia e tempestività	Tempo di definizione della pratica (esclusi i tempi necessari per acquisizione pareri o documentazione istruttoria)	gg 90	100%	14/14 - numero pratiche concluse nei termini/ numero istanze presentate		DB interno - \\comge\dfs1\Amb_Ambiente	

Variazione legale rappresentante – sede legale e denominazione società	Efficacia e tempestività	Tempo di definizione della pratica (esclusi i tempi necessari per acquisizione pareri o documentazione istruttoria)	gg 90	100%	88/88 - numero pratche concluse nei termini/ numero istanze presentate		DB interno - \\comge\dfs1\Amb_Ambiente	
IGIENE E ACUSTICA - Vigilanza Sanitaria								
Autorizzazioni per l'apertura e l'esercizio di farmacie, per detenzione sostanze radioattive	Efficacia e tempestività	Tempo di definizione pratica (esclusi i tempi necessari per acquisizione pareri o documentazione istruttoria)	gg 60	100%	63/63 - numero pratche concluse nei termini/ numero istanze presentate		DB interno - \\comge\dfs1\Amb_Ambiente	
Autorizzazione utilizzo locali ad uso formazione	Efficacia e tempestività	Tempo di definizione pratica (esclusi i tempi necessari per acquisizione pareri o documentazione istruttoria)	gg 60	100%	6/6 - numero pratche concluse nei termini/ numero istanze presentate		DB interno - \\comge\dfs1\Amb_Ambiente	
Autorizzazioni sanitarie per asili nido e servizi integrativi	Efficacia e tempestività	Tempo di definizione pratica (esclusi i tempi necessari per acquisizione pareri o documentazione istruttoria)	gg 90	100%	28/28 - numero pratche concluse nei termini/ numero istanze presentate		DB interno - \\comge\dfs1\Amb_Ambiente	
Vidimazione iniziale ed annuale per il carico e lo scarico di registri stupefacenti, sostanze psicotrope ecc.	Efficacia e tempestività	Tempo di definizione pratica (esclusi i tempi necessari per acquisizione pareri o documentazione istruttoria)	gg 45	100%	17/17 - numero pratche concluse nei termini/ numero istanze presentate		DB interno - \\comge\dfs1\Amb_Ambiente	
Vidimazione, deposito, consegna trimestrale dei registri dei parti e degli aborti	Efficacia e tempestività	Tempo di definizione pratica (esclusi i tempi necessari per acquisizione pareri o documentazione istruttoria)	gg 20	100%	44/44 - numero pratche concluse nei termini/ numero istanze presentate		DB interno - \\comge\dfs1\Amb_Ambiente	
Autorizzazioni trasporto infermi e infortunati	Efficacia e tempestività	Tempo di definizione pratica (esclusi i tempi necessari per acquisizione pareri o documentazione istruttoria)	gg 60	100%	84/84 - numero pratche concluse nei termini/ numero istanze presentate		DB interno - \\comge\dfs1\Amb_Ambiente	
Autorizzazioni locali vendita fitofarmaci	Efficacia e tempestività	Tempo di definizione pratica (esclusi i tempi necessari per acquisizione pareri o documentazione istruttoria)	gg 60	100%	1/1 - numero pratche concluse nei termini/ numero istanze presentate		DB interno - \\comge\dfs1\Amb_Ambiente	
Autorizzazioni e variazioni relative all'attività di distribuzione all'ingrosso di farmaci ad uso umano e veterinari	Efficacia e tempestività	Tempo di definizione pratica (esclusi i tempi necessari per acquisizione pareri o documentazione istruttoria)	gg 60	100%	2/2 - numero pratche concluse nei termini/ numero istanze presentate		DB interno - \\comge\dfs1\Amb_Ambiente	
IGIENE E ACUSTICA - Animali								
Autorizzazione sanitaria per negozi di toelettatura e vendita animali vivi	Efficacia e tempestività	Tempo di definizione pratica (esclusi i tempi necessari per acquisizione pareri o documentazione istruttoria)	gg 60	100%	29/29 - numero pratche concluse nei termini/ numero istanze presentate		DB interno - \\comge\dfs1\Amb_Ambiente	
Autorizzazione sanitaria per mostre, esposizioni, mercati, fiere e circhi equestri con presenza di animali vivi e concentramenti (sfilate, esposizioni, manifestazioni, ecc.) di animali sul territorio	Efficacia e tempestività	Tempo di definizione pratica (esclusi i tempi necessari per acquisizione pareri o documentazione istruttoria)	gg 60	100%	7/7 - numero pratche concluse nei termini/ numero istanze presentate		DB interno - \\comge\dfs1\Amb_Ambiente	
Autorizzazione sanitaria per allevamenti di animali vivi per scopi di ricerca	Efficacia e tempestività	Tempo di definizione pratica (esclusi i tempi necessari per acquisizione pareri o documentazione istruttoria)	gg 60	100%	1/1 - numero pratche concluse nei termini/ numero istanze presentate		DB interno - \\comge\dfs1\Amb_Ambiente	

Autorizzazioni alla detenzione, allevamento e vendita di animali tutelati dalla convenzione CITES	Efficacia e tempestività	Tempo di definizione pratica (esclusi i tempi necessari per acquisizione pareri o documentazione istruttoria)	gg 60	100%	40/40 - numero pratiche concluse nei termini/ numero istanze presentate		DB interno - \\comge\dfs1\Amb_Ambiente	
Vidimazione registri stabilimenti di allevamento e stabilimenti fornitori animali da laboratorio	Efficacia e tempestività	Tempo di definizione pratica (esclusi i tempi necessari per acquisizione pareri o documentazione istruttoria)	gg 30	100%	0/0 - numero pratiche concluse nei termini/ numero istanze presentate		DB interno - \\comge\dfs1\Amb_Ambiente	
IGIENE E ACUSTICA - igiene del suolo e dell'abitato								
Provvedimenti per l'eliminazione di inconvenienti igienici	Efficacia e tempestività	Tempo di definizione pratica (esclusi i tempi necessari per acquisizione pareri o documentazione istruttoria)	gg 45	100%	4/4 - numero pratiche concluse nei termini/ numero istanze presentate		DB interno - \\comge\dfs1\Amb_Ambiente	
Dichiarazioni di inabitabilità di edifici per motivi igienico sanitari	Efficacia e tempestività	Tempo di definizione pratica (esclusi i tempi necessari per acquisizione pareri o documentazione istruttoria)	gg 15	100%	4/4 - numero pratiche concluse nei termini/ numero istanze presentate		DB interno - \\comge\dfs1\Amb_Ambiente	
ACUSTICA - ATTIVITA' RUMOROSE TEMPORANEE E RISANAMENTO ACUSTICO								
Autorizzazioni per attività rumorose temporanee	Efficacia e tempestività	Tempo di rilascio di provvedimenti (esclusi i tempi necessari per acquisizione pareri o documentazione istruttoria)	gg 25	100%	458/n°pratiche in entrata/n°pratiche in uscita/458		Data Base Ufficio Attività Rumorose Temporanee	
Autorizzazioni per attività rumorose temporanee con procedura semplificata on line	Efficacia e tempestività	Tempo di rilascio di provvedimenti (esclusi i tempi necessari per acquisizione pareri o documentazione istruttoria)	IMMEDIATO	100%	2637/n°pratiche in entrata/n°pratiche in uscita/2637		Data Base Ufficio Attività Rumorose Temporanee	
Autorizzazioni per manifestazioni di vario genere	Efficacia e tempestività	Tempo di rilascio di provvedimenti (esclusi i tempi necessari per acquisizione pareri o documentazione istruttoria)	gg 15	100%	65/n°pratiche in entrata/n°pratiche in uscita/65		Data Base Ufficio Attività Rumorose Temporanee	
Esame, valutazione del clima e/o impatto acustico per il rilascio concessione edilizia od autorizzazione come dichiarazione sostitutiva	Efficacia e tempestività	Tempo di rilascio di provvedimenti (esclusi i tempi necessari per acquisizione pareri o documentazione istruttoria)	gg 10	100%	23/n°pratiche in entrata/n°pratiche in uscita/23		Data Base Ambiente Ufficio Risanamento Acustico	
Procedura d'urgenza a decorrere dalla data di presentazione della richiesta	Efficacia e tempestività	Tempo di rilascio di provvedimenti (esclusi i tempi necessari per acquisizione pareri o documentazione istruttoria)	gg 10	100%	11/n°pratiche in entrata/n°pratiche in uscita/11		Applicativo Protocollo Auriga	

AZIONI DI MIGLIORAMENTO	ESITI
<p>1) Messa a regime dell'informatizzazione della procedura per la presentazione delle pratiche ai sensi della Legge n° 10/1991 «Norme per l'attuazione del Piano energetico nazionale in materia di uso nazionale dell'energia, di risparmio energetico e di sviluppo delle fonti rinnovabili di energia»</p>	<p>ESITI: modalità di inserimento informatica che evita il dover consegnare le pratiche di persona</p>
<p>2) Semplificazione della procedura di rilascio della certificazioni di collaudo acustico per edifici ad uso monofamiliare introducendo dichiarazione sostitutiva di collaudo acustico (abbattendo i tempi di rilascio da 90 gg a 0)</p>	<p>ESITI: il tempo di collaudo acustico ha permesso di abbattere il tempo di rilascio da 90 gg a 0 gg</p>

Firmato digitalmente dal Direttore Dott. Michele Prandi