

RISULTATI DELLA QUALITA' DEI SERVIZI

Carta dei Servizi DIREZIONE AMBIENTE - Anno 2024

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
TUTELA IGIENE E SALUTE PUBBLICA								
Autorizzazione sanitaria all'esercizio di attività di albergo e locanda	Tempestività	N° giorni per la conclusione del procedimento	45 gg	100%	4/4 n° pratiche evase nei termini/ n° pratiche trattate		database in uso all'ufficio	
	Accessibilità	N° di canali attivi	2 (SUAP - PEC)	100%	2 numero canali previsti / 2 numero canali realizzati		riscontro su sito istituzionale dell'ente	
	Trasparenza	N° di canali di informazione attivi	5 canali attivi (sito internet, indirizzo e-mail, protocollo, telefono, appuntamento)	100%	5 numero canali previsti / 5 numero canali realizzati		riscontro su sito istituzionale dell'ente	
Autorizzazioni sanitarie per produzione detergenti sintetici	Tempestività	N° giorni per la conclusione del procedimento	45 gg	100%	0/0 n° pratiche evase nei termini/ n° pratiche trattate		database in uso all'ufficio	
	Accessibilità	N° di canali attivi	2 (SUAP - PEC)	100%	2 numero canali previsti / 2 numero canali realizzati		riscontro su sito istituzionale dell'ente	
	Trasparenza	N° di canali di informazione attivi	5 canali attivi (sito internet, indirizzo e-mail, protocollo, telefono, appuntamento)	100%	5 numero canali previsti / 5 numero canali realizzati		riscontro su sito istituzionale dell'ente	
Certificazione inizio attività produttive non alimentari – variazioni amministrative	Tempestività	N° giorni per la conclusione del procedimento	15 gg	100%	4/4 n° pratiche evase nei termini/n° pratiche trattate		database in uso all'ufficio	

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
Autorizzazione all'apertura di strutture sanitarie, socio-sanitarie, sociali e veterinarie e relative a modifiche es:(ampliamento, trasferimento, modifiche di tipologia)	Tempestività	N° giorni per la conclusione del procedimento	90 gg	100%	148/148 n° pratiche evase nei termini / n° pratiche pervenute		applicativo numerazione pratiche e protocollo informatico dell'ente	
	Accessibilità	N° di canali attivi	1 (PEC)	100%	1 numero canali previsti / 1 numero canali realizzati		riscontro su sito istituzionale dell'ente	
	Trasparenza	N° di canali di informazione attivi	5 canali attivi (sito internet, indirizzo e-mail, PEC, telefono, appuntamento)	100%	5 numero canali previsti / 5 numero canali realizzati		riscontro su sito istituzionale dell'ente	
Modifica autorizzazioni delle strutture sanitarie, socio-sanitarie, sociali e veterinarie per la variazione di alcuni dati riportati nelle stesse che non richiedono parere di A.Li.Sa (es:variazione legale rappresentante, variazione sede legale, trasferimento di titolarità)	Tempestività	N° giorni per la conclusione del procedimento	30 gg	100%	67/67 n° pratiche evase nei termini / n° pratiche pervenute		applicativo numerazione pratiche e protocollo informatico dell'ente	
	Accessibilità	N° di canali attivi	1 (PEC)	100%	1 numero canali previsti / 1 numero canali realizzati		riscontro su sito istituzionale dell'ente	
	Trasparenza	N° di canali di informazione attivi	5 canali attivi (sito internet, indirizzo e-mail, PEC , telefono, appuntamento)	100%	5 numero canali previsti / 5 numero canali realizzati		riscontro su sito istituzionale dell'ente	
Modifica autorizzazioni delle strutture sanitarie, socio-sanitarie, sociali e veterinarie per la variazione di alcuni dati riportati nelle stesse che richiedono parere di A.Li.Sa (es: variazione Direttore sanitario, Coordinatore)	Tempestività	N° giorni per la conclusione del procedimento	90 gg	100%	69/69 n° pratiche evase nei termini / n° pratiche pervenute		applicativo numerazione pratiche e protocollo informatico dell'ente	
	Accessibilità	N° di canali attivi per la presentazione delle domande	1 (PEC)	100%	1 numero canali previsti / 1 numero canali realizzati		riscontro su sito istituzionale dell'ente	
	Trasparenza	N° di canali di informazione attivi	5 canali attivi (sito internet, indirizzo e-mail, PEC ,telefono, appuntamento)	100%	5 numero canali previsti / 5 numero canali realizzati		riscontro su sito istituzionale dell'ente	
Autorizzazione all'apertura di strutture nidi infanzia e servizi integrativi e relative a modifiche es: (ampliamento, trasferimento, modifiche di tipologia, variazione Coordinatore)	Tempestività	N° giorni per la conclusione del procedimento	90 gg	100%	4/4 n° pratiche evase nei termini / n° pratiche pervenute		protocollo informatico dell'ente	
	Accessibilità	N° di canali attivi	1 (PEC)	100%	1 numero canali previsti / 1 numero canali realizzati		riscontro su sito istituzionale dell'ente	
	Trasparenza	N° di canali di informazione attivi	5 canali attivi (sito internet, indirizzo e-mail, PEC, telefono, appuntamento)	100%	5 numero canali previsti / 5 numero canali realizzati		riscontro su sito istituzionale dell'ente	

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
Modifica autorizzazioni nidi infanzia e servizi integrativi per la variazione di alcuni dati riportati nelle stesse che non richiedono parere di A.Li.Sa (es: variazione legale rappresentante, variazione sede legale, trasferimento di titolarità)	Tempestività	N° giorni per la conclusione del procedimento	30 gg	100%	9/9 n° pratiche evase nei termini / n° pratiche pervenute		protocollo informatico dell'ente	
	Accessibilità	N° di canali attivi per la presentazione delle domande	1 (PEC)	100%	1 numero canali previsti / 1 numero canali realizzati		riscontro su sito istituzionale dell'ente	
	Trasparenza	N° di canali di informazione attivi	5 canali attivi (sito internet, indirizzo e-mail, PEC, telefono, appuntamento)	100%	5 numero canali previsti / 5 numero canali realizzati		riscontro su sito istituzionale dell'ente	
Autorizzazione per il funzionamento di farmacie, esercizio trasporti di pazienti ----- Modifica autorizzazioni di farmacie, locali adibiti alla vendita di fitofarmaci	Tempestività	N° giorni per la conclusione del procedimento	60 gg	100%	181/181 n° pratiche evase nei termini / n° pratiche pervenute		protocollo informatico dell'ente	
	Accessibilità	N° di canali attivi per la presentazione delle domande	1 (PEC)	100%	1 numero canali previsti / 1 numero canali realizzati		riscontro su sito istituzionale dell'ente	
	Trasparenza	N° di canali di informazione attivi	5 canali attivi (sito internet, indirizzo e-mail, PEC, telefono, appuntamento)	100%	5 numero canali previsti / 5 numero canali realizzati		riscontro su sito istituzionale dell'ente	
Autorizzazione locali adibiti alla vendita fitofarmaci	Tempestività	N° giorni per la conclusione del procedimento	60 gg	100%	1/1 n° pratiche evase nei termini / n° pratiche pervenute		protocollo informatico dell'ente	
	Accessibilità	N° di canali attivi per la presentazione delle domande	2 (PEC e SUAP)	100%	2 numero canali previsti / 2 numero canali realizzati		riscontro su sito istituzionale dell'ente	
	Trasparenza	N° di canali di informazione attivi	5 canali attivi (sito internet, indirizzo e-mail, PEC, telefono, appuntamento)	100%	5 numero canali previsti / 5 numero canali realizzati		riscontro su sito istituzionale dell'ente	
Autorizzazioni per usabilità aule scolastiche/ di insegnamento e formazione professionale e successive modifiche	Tempestività	N° giorni per la conclusione del procedimento	30 gg	100%	12/12 n° pratiche evase nei termini / n° pratiche pervenute		protocollo informatico dell'ente	
	Accessibilità	N° di canali attivi per la presentazione delle domande	1 (PEC)	100%	1 numero canali previsti / 1 numero canali realizzati		riscontro su sito istituzionale dell'ente	
	Trasparenza	N° di canali di informazione attivi	5 canali attivi (sito internet, indirizzo e mail ,PEC, telefono , appuntamento)	100%	5 numero canali previsti / 5 numero canali realizzati		riscontro su sito istituzionale dell'ente	

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
Autorizzazioni attività deposito ingrosso di farmaci uso umano/veterinario	Tempestività	N° giorni per la conclusione del procedimento	90 gg	100%	12/12 n° pratiche evase nei termini / n° pratiche pervenute		protocollo informatico dell'ente	
	Accessibilità	N° di canali attivi per la presentazione delle domande	1 (PEC)	100%	1 numero canali previsti / 1 numero canali realizzati		riscontro su sito istituzionale dell'ente	
	Trasparenza	N° di canali di informazione attivi	5 canali attivi (sito internet, indirizzo ,e-mail,PEC ,telefono,appuntamento.	100%	5 numero canali previsti / 5 numero canali realizzati		riscontro su sito istituzionale dell'ente	
Nulla osta all'impiego di sorgenti di radiazioni ionizzanti a scopo medico	Tempestività	N° giorni per la conclusione del procedimento	60 gg	100%	0/0 n° pratiche evase nei termini / n° pratiche pervenute		protocollo informatico dell'ente	
	Accessibilità	N° di canali attivi per la presentazione delle domande	1 (PEC)	100%	1 numero canali previsti / 1 numero canali realizzati		riscontro su sito istituzionale dell'ente	
	Trasparenza	N° di canali di informazione attivi	5 canali attivi (sito internet, indirizzo mail ,PEC ,telefono,appuntamento.	100%	5 numero canali previsti / 5 numero canali realizzati		riscontro su sito istituzionale dell'ente	
Vidimazione registri	Tempestività	N° giorni per la conclusione del procedimento	20 gg	100%	38/38 n° pratiche evase nei termini / n° pratiche pervenute		protocollo informatico dell'ente	
	Accessibilità	N° di canali attivi per la presentazione delle domande	1 (PEC)	100%	1 numero canali previsti / 1 numero canali realizzati		riscontro su sito istituzionale dell'ente	
	Trasparenza	N° di canali di informazione attivi	5 canali attivi (sito internet, indirizzo e-mail, PEC, telefono, appuntamento)	100%	5 numero canali previsti / 5 numero canali realizzati		riscontro su sito istituzionale dell'ente	
Dichiarazioni di inabitabilità di edifici per motivi igienico sanitari	Tempestività	N° giorni per la conclusione del procedimento	15 gg	100%	0/0 n°pratiche evase nei termini / n° pratiche pervenute		protocollo informatico dell'ente	
	Accessibilità	N° di canali attivi per la presentazione delle domande	1 (PEC)	100%	1 numero canali previsti / 1 numero canali realizzati		riscontro su sito istituzionale dell'ente	
	Trasparenza	N° di canali di informazione attivi	5 canali attivi (sito internet, indirizzo e-mail, PEC, telefono, appuntamento)	100%	5 numero canali previsti / 5 numero canali realizzati		riscontro su sito istituzionale dell'ente	

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
Provvedimenti per l'eliminazione di inconvenienti igienici	Tempestività	N° giorni per la conclusione del procedimento	45 gg	100%	0/0 n° pratiche evase nei termini / n° pratiche pervenute		protocollo informatico dell'ente	
	Accessibilità	N° di canali attivi per la presentazione delle domande	1 (PEC)	100%	1 numero canali previsti / 1 numero canali realizzati		riscontro su sito istituzionale dell'ente	
	Trasparenza	N° di canali di informazione attivi	5 canali attivi (sito internet, indirizzo e-mail, PEC, telefono, appuntamento)	100%	5 numero canali previsti / 5 numero canali realizzati		riscontro su sito istituzionale dell'ente	
TUTELA ARIA								
Autorizzazione Unica Ambientale - autorizzazioni mediante procedura in via generale per le emissioni	Tempestività	N° giorni per la conclusione del procedimento	45 gg	100%	14/14 n° pratiche evase nei termini/ n° pratiche trattate		database in uso all'ufficio	
	Accessibilità	N° di canali attivi per l'invio della domanda	2 (SUAP - PEC)	100%	2 numero canali previsti / 2 numero canali realizzati		riscontro su sito istituzionale dell'ente	
	Trasparenza	N° di canali di informazione attivi	5 canali attivi (sito internet, indirizzo e-mail, PEC ,telefono, appuntamento)	100%	5 numero canali previsti / 5 numero canali realizzati		riscontro su sito istituzionale dell'ente	
Autorizzazione Unica Ambientale - autorizzazioni mediante procedura ordinaria per le emissioni	Tempestività	N° giorni per la conclusione del procedimento	120 gg	100%	3/3 n° pratiche evase nei termini/ n° pratiche trattate		database in uso all'ufficio	
	Accessibilità	N° di canali attivi per la presentazione delle domande	2 (SUAP - PEC)	100%	2 numero canali previsti / 2 numero canali realizzati		riscontro su sito istituzionale dell'ente	
	Trasparenza	N° di canali di informazione attivi	5 canali attivi (sito internet, indirizzo e-mail, PEC, telefono, appuntamento)	100%	5 numero canali previsti / 5 numero canali realizzati		riscontro su sito istituzionale dell'ente	

SERVIZIO EROGATO	FATTORE DI QUALITA'	INDICATORE	VALORE GARANTITO/PREVISTO	VALORE REALIZZATO %	Descrizione risultato / formula indicatore/pratiche trattate	EVENTUALE MOTIVAZIONE DEL MANCATO RAGGIUNGIMENTO	FORNTE DEI DATI	NOTE
TUTELA ACQUA								
Autorizzazione provvisoria allo scarico per insediamenti civili	Tempestività	N di giorni per la conclusione del procedimento	120 gg	100%	28/28 n° pratiche evase nei termini/ n° pratiche trattate		database in uso all'ufficio	
	Accessibilità	N° di canali attivi	2 (SUAP-PEC)	100%	2 numero canali previsti / 2 numero canali realizzati		riscontro su sito istituzionale dell'ente	
	Trasparenza	N° di canali di informazione attivi	5 canali attivi (sito internet, indirizzo e-mail, PEC, telefono, appuntamento)	100%	5 numero canali previsti / 5 numero canali realizzati		riscontro su sito istituzionale dell'ente	
Autorizzazioni all'allaccio in pubblica fognatura	Tempestività	N° giorni per la conclusione del procedimento	40 gg	100%	82/82 n° pratiche evase nei termini/ n° pratiche trattate		database in uso all'ufficio	
	Accessibilità	N° di canali attivi per la presentazione delle domande	2 (SUAP- PEC)	100%	2 numero canali previsti / 2 numero canali realizzati		riscontro su sito istituzionale dell'ente	
	Trasparenza	N° di canali di informazione attivi	3 canali attivi (sito internet, indirizzo e-mail, appuntamento)	100%	5 numero canali previsti / 5 numero canali realizzati		riscontro su sito istituzionale dell'ente	
TUTELA SUOLO								
Approvazione piano di caratterizzazione	efficacia/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)	30 gg	100%	7/7 n° pratiche evase nei termini/ n° pratiche trattate		database in uso all'ufficio	
Approvazione documento analisi di rischio	efficacia/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)	60 gg	100%	14/14 n° pratiche evase nei termini/n° pratiche trattate		database in uso all'ufficio	

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
Approvazione progetto bonifica	efficacia/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)	60 gg	100%	9/9 n° pratiche evase nei termini/ n° pratiche trattate		database in uso all'ufficio	
Approvazione progetto bonifica in procedura semplificata	efficacia/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)	60 gg	100%	0/0 n° pratiche evase nei termini/ n° pratiche trattate		database in uso all'ufficio	
Rimozione rifiuti	Tempestività	Tempo di definizione pratica (esclusi i tempi necessari per acquisizione di pareri di Enti-Soggetti esterni o documentazione istruttoria)	60 gg provvedimento di rimozione	100%	64/64 n° pratiche evase nei termini/ n° pratiche trattate		database in uso all'ufficio	
Azioni propedeutiche al recupero spese per interventi di rimozione rifiuti in sostituzione del soggetto obbligato	Tempestività	Tempo di definizione pratica (esclusi i tempi necessari per la notificazione degli atti)	60 gg ingiunzione di pagamento	100%	1/1 n° pratiche evase nei termini/ n° pratiche trattate		database in uso all'ufficio	
TUTELA ANIMALI								
Autorizzazione sanitaria per negozi di toelettatura e vendita animali vivi / per allevamenti di animali vivi per scopi di ricerca	Tempestività	N° giorni per la conclusione del procedimento	48 gg	100%	51/51 n° pratiche evase nei termini / n° pratiche pervenute		protocollo informatico dell'ente	
Autorizzazioni alla detenzione, allevamento e vendita di animali tutelati dalla convenzione CITES	Accessibilità	N° di canali attivi per la presentazione delle domande	1 (PEC)	100%	1 numero canali previsti / 1 numero canali realizzati		riscontro su sito istituzionale dell'ente	
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	Trasparenza	N° di canali di informazione attivi	5 canali attivi (sito internet, indirizzo e-mail, PEC, telefono, appuntamento)	100%	5 numero canali previsti / 5 numero canali realizzati		riscontro su sito istituzionale dell'ente	
Vidimazione registri stabilimenti di allevamento e stabilimenti fornitori animali da laboratorio	Tempestività	N° giorni per la conclusione del procedimento	24 gg	100%	0/0 n° pratiche evase nei termini / n° pratiche pervenute		protocollo informatico dell'ente	
	Accessibilità	N° di canali attivi per la presentazione delle domande	1 (PEC)	100%	1 numero canali previsti / 1 numero canali realizzati		riscontro su sito istituzionale dell'ente	
	Trasparenza	N° di canali di informazione attivi	5 canali attivi (sito internet, indirizzo e-mail, PEC, telefono, appuntamento)	100%	5 numero canali previsti / 5 numero canali realizzati		riscontro su sito istituzionale dell'ente	

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
TUTELA DA RUMORE								
Autorizzazioni per attività rumorose temporanee - procedura complessa	Tempestività	Intervallo di tempo tra la richiesta ed il rilascio dell'autorizzazione	25 gg rilascio autorizzazione	100%	271/271 n° pratiche evase nei termini/n° pratiche trattate		database in uso all'ufficio	
	Accessibilità	N° di canali attivi di presentazione delle domande	1 (PEC)	100%	1 numero canali previsti / 1 numero canali realizzati		riscontro su sito istituzionale dell'ente	
	Trasparenza	N° di canali di informazione attivi	5 canali attivi (sito internet, indirizzo e-mail, PEC, telefono, appuntamento)	100%	5 numero canali previsti / 5 numero canali realizzati		riscontro su sito istituzionale dell'ente	
Autorizzazioni per attività rumorose temporanee con procedura semplificata on line	Tempestività	Tempo di acquisizione degli atti	Immediata al ricevimento degli atti (ricevuta della PEC) .	100%	2087/2087 n° pratiche evase nei termini/n° pratiche trattate		database in uso all'ufficio	
	Accessibilità	N° di canali attivi per la presentazione delle domande	1 (PEC)	100%	1 numero canali previsti / 1 numero canali realizzati		riscontro su sito istituzionale dell'ente	
	Trasparenza	N° di canali di informazione attivi	5 canali attivi (sito internet, indirizzo e-mail, PEC, telefono, appuntamento)	100%	5 numero canali previsti / 5 numero canali realizzati		riscontro su sito istituzionale dell'ente	
Autorizzazioni per manifestazioni di vario genere	Tempestività	Tempo di istruttoria tecnica e definizione pratica	15 gg rilascio autorizzazione	100%	120/120 n° pratiche evase nei termini/n° pratiche trattate		database in uso all'ufficio	
	Accessibilità	N° di canali attivi per la presentazione delle domande	1 (PEC)	100%	1 numero canali previsti / 1 numero canali realizzati		riscontro su sito istituzionale dell'ente	
	Trasparenza	N° di canali di informazione attivi	5 canali attivi (sito internet, indirizzo e-mail, PEC, telefono, appuntamento)	100%	5 numero canali previsti / 5 numero canali realizzati		riscontro su sito istituzionale dell'ente	
Parere acustico interno a progetti urbanistici o edilizi	Tempestività	Esame, valutazione del clima e/o impatto acustico per il rilascio concessione edilizia	60 gg rilascio parere	100%	90/90 n° pratiche evase nei termini/n° pratiche trattate		database in uso all'ufficio	
	Accessibilità	N° di canali attivi per la presentazione delle domande	1 (Sportello SUE)	100%	1 numero canali previsti / 1 numero canali realizzati		riscontro su sito istituzionale dell'ente	
	Trasparenza	N° di canali di informazione attivi	5 canali attivi (sito internet, indirizzo e-mail, PEC, telefono, appuntamento)	100%	5 numero canali previsti / 5 numero canali realizzati		riscontro su sito istituzionale dell'ente	

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
Aggiornamento a nulla osta acustici già esistenti con istruttoria tecnica a seguito di supero dei limiti di rumorosità	Tempestività	Tempo di istruttoria tecnica e definizione pratica	60 giorni rilascio nulla osta acustico	100%	23/23 n° pratiche evase nei termini/n° pratiche trattate		database in uso all'ufficio	
	Accessibilità	N° di canali attivi	2 (Sportello I1G, PEC)	100%	2 numero canali previsti / 2 numero canali realizzati		riscontro su sito istituzionale dell'ente	
	Trasparenza	N° di canali di informazione attivi	5 canali attivi (sito internet, indirizzo e-mail, PEC, telefono, appuntamento)	100%	5 numero canali previsti / 5 numero canali realizzati		riscontro su sito istituzionale dell'ente	
Certificazione di conformità di collaudi acustici	Efficacia/Tempestività	Tempo di istruttoria tecnica e definizione pratica	90 giorni rilascio conformità collaudo acustico	100%	26/26 n° pratiche evase nei termini/n° pratiche trattate		database in uso all'ufficio	
	Accessibilità	N° di canali attivi	2 (Sportello SUE, PEC)	100%	2 numero canali previsti / 2 numero canali realizzati		riscontro su sito istituzionale dell'ente	
	Trasparenza	N° di canali di informazione attivi	5 canali attivi (sito internet, indirizzo e-mail, PEC, telefono, appuntamento)	100%	5 numero canali previsti / 5 numero canali realizzati		riscontro su sito istituzionale dell'ente	
Variazioni amministrative sui provvedimenti già rilasciati	Tempestività	Tempo redazione dell'atto	10 giorni rilascio atti	100%	59/59 n° pratiche evase nei termini/n° pratiche trattate		database in uso all'ufficio	
	Accessibilità	N° di canali attivi	1 (PEC)	100%	1 numero canali previsti / 1 numero canali realizzati		riscontro su sito istituzionale dell'ente	
	Trasparenza	N° di canali di informazione attivi	5 canali attivi (sito internet, indirizzo e-mail, PEC, telefono, appuntamento)	100%	5 numero canali previsti / 5 numero canali realizzati		riscontro su sito istituzionale dell'ente	
Proroghe ed ampliamenti di autorizzazioni già rilasciate	Tempestività	Tempo di istruttoria tecnica e definizione pratica	15 giorni rilascio atti	100%	85/85 n° pratiche evase nei termini/n° pratiche trattate		database in uso all'ufficio	
	Accessibilità	N° di canali attivi	1 (PEC)	100%	1 numero canali previsti / 1 numero canali realizzati		riscontro su sito istituzionale dell'ente	
	Trasparenza	N° di canali di informazione attivi	5 canali attivi (sito internet, indirizzo e-mail, PEC, telefono, appuntamento)	100%	5 numero canali previsti / 5 numero canali realizzati		riscontro su sito istituzionale dell'ente	
IMPIANTI TECNOLOGICI E GESTIONE CALORE (Direzione Politiche Energetiche)								
Presa in carico della segnalazione di malfunzionamento	Tempestività	Tempo di presa in carico	1 giorno	100%	1901/1901 n° interventi evasi nei termini/ n° di segnalazioni		Software di gestione delle segnalazioni di proprietà del soggetto manutentore	

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
AZIONI DI MIGLIORAMENTO			ESITI					
L'organizzazione persegue il miglioramento continuo dell'efficacia e dell'efficienza dei propri servizi a beneficio di tutte le parti interessate. Per l'anno 2024 si consolideranno le azioni di miglioramento già intraprese e si continuerà la migrazione verso lo sportello unico.			ESITI: Fra le azioni di miglioramento volte all'incremento progressivo dell'efficacia e dell'efficienza, si registra il raggiungimento degli obiettivi intermedi di attribuzione inseriti nel percorso in essere di migrazione verso lo sportello unico. Inoltre, nell'ambito della comunicazione verso il pubblico, con lo sviluppo del nuovo sito dell'Ente e di integrazione con i servizi online, sono state riformulate, in schede per servizio o informative, tutte le attività a rilevanza esterna della Direzione aderendo al template definito in sede nazionale da AgID, nonché procedendo in parallelo con attività di formazione del personale sul tema dell'accessibilità.					