

RISULTATI DELLA QUALITA' DEI SERVIZI

Carta dei Servizi DIREZIONE AMBIENTE - Anno 2025

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 SUOLO								
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%	3/3 (n° pratiche evase nei termini/ n° pratiche trattate)		database in uso all'ufficio	
Tutela suolo - 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%	12/12 (n° pratiche evase nei termini/n° pratiche trattate)		database in uso all'ufficio	
Tutela suolo - 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%	5/5 (n° pratiche evase nei termini/ n° pratiche trattate)		database in uso all'ufficio	
Tutela suolo - 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%	2/2 (n° pratiche evase nei termini/ n° pratiche trattate)		database in uso all'ufficio	
Tutela suolo - 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%	37/37 (n° pratiche evase nei termini/ n° pratiche trattate)		database in uso all'ufficio	
Tutela suolo - 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%	26/26 (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
TUTELA ARIA								
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 (Sportello 11G, PEC)	100%	2/2 (numero canali previsti / 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%	5/5 (numero canali previsti / numero canali realizzati)		riscontro su sito istituzionale dell'ente	
Tutela Aria - Autorizzazione Unica Ambientale - autorizzazioni mediante procedura ordinaria per le emissioni	Tempestività	N° giorni per la conclusione del procedimento	120 gg	100%	2/2 (n° pratiche evase nei termini/ n° pratiche trattate)		database in uso all'ufficio	
	Accessibilità	N° di canali attivi per la presentazione delle domande	2 (Sportello 11G, PEC)	100%	2/2 (numero canali previsti / 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%	5/5 (numero canali previsti / numero canali realizzati)		riscontro su sito istituzionale dell'ente	
TUTELA ACQUA								
Tutela acqua - Autorizzazione provvisoria allo scarico per insediamenti civili	Tempestività	N di giorni per la conclusione del procedimento	120 gg	100%	33/33 (n° pratiche evase nei termini/ n° pratiche trattate)		database in uso all'ufficio	
	Accessibilità	N° di canali attivi	2 (Sportello 11G, PEC)	100%	2/2 (numero canali previsti / 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%	5/5 (numero canali previsti / 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	FONTI DEI DATI	NOTE
Tutela acqua -Autorizzazioni all'allaccio in pubblica fognatura	Tempestività	N° giorni per la conclusione del procedimento	40 gg	100%	93/93 (n° pratiche evase nei termini/ n° pratiche trattate)		database in uso all'ufficio	
	Accessibilità	N° di canali attivi per la presentazione delle domande	2 (Sportello 11G, PEC)	100%	2/2 (numero canali previsti / 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%	3/3 (numero canali previsti / numero canali realizzati)		riscontro su sito istituzionale dell'ente	
TUTELA DA RUMORE								
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%	258/258 (n° pratiche evase nei termini/n° pratiche trattate)		database in uso all'ufficio	
	Accessibilità	N° di canali attivi di presentazione delle domande	2 (Sportello 11G, PEC)	100%	2/2 (numero canali previsti / 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%	5/5 (numero canali previsti / numero canali realizzati)		riscontro su sito istituzionale dell'ente	
Tutela da rumore - 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%	2054/2054 (n° pratiche evase nei termini/n° pratiche trattate)		database in uso all'ufficio	
	Accessibilità	N° di canali attivi per la presentazione delle domande	PEC	100%	1/1 (numero canali previsti / 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%	5/5 (numero canali previsti / numero canali realizzati)		riscontro su sito istituzionale dell'ente	
Tutela da rumore - Autorizzazioni per manifestazioni di vario genere	Tempestività	Tempo di istruttoria tecnica e definizione pratica	15 gg rilascio autorizzazione	100%	115/115 (n° pratiche evase nei termini/n° pratiche trattate)		database in uso all'ufficio	
	Accessibilità	N° di canali attivi per la presentazione delle domande	2 (Sportello 11G, PEC)	100%	2/2 (numero canali previsti / 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%	5/5 (numero canali previsti / 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	FONTI DEI DATI	NOTE
Tutela da rumore - 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%	95/95 (n° pratiche evase nei termini/n° pratiche trattate)		database in uso all'ufficio	
	Accessibilità	N° di canali attivi per la presentazione delle domande	2 (Sportello 11G, PEC)	100%	2/2 (numero canali previsti / 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%	5/5 (numero canali previsti / numero canali realizzati)		riscontro su sito istituzionale dell'ente	
Tutela da rumore - 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%	20/20 (n° pratiche evase nei termini/n° pratiche trattate)		database in uso all'ufficio	
	Accessibilità	N° di canali attivi	2 (Sportello 11G, PEC)	100%	2/2 (numero canali previsti / 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%	5/5 (numero canali previsti / numero canali realizzati)		riscontro su sito istituzionale dell'ente	
Tutela da rumore - Certificazione di conformità di collaudi acustici	Efficacia/Tempestività	Tempo di istruttoria tecnica e definizione pratica	90 giorni rilascio conformità collaudo acustico	100%	28/28 (n° pratiche evase nei termini/n° pratiche trattate)		database in uso all'ufficio	
	Accessibilità	N° di canali attivi	2 (Sportello SUE, PEC)	100%	2/2 (numero canali previsti / 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%	5/5 (numero canali previsti / numero canali realizzati)		riscontro su sito istituzionale dell'ente	
Tutela da rumore - Variazioni amministrative sui provvedimenti già rilasciati	Tempestività	Tempo redazione dell'atto	10 giorni rilascio atti	100%	153/153 (n° pratiche evase nei termini/n° pratiche trattate)		database in uso all'ufficio	
	Accessibilità	N° di canali attivi	2 (Sportello 11G, PEC)	100%	2/2 (numero canali previsti / 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%	5/5 (numero canali previsti / 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 - Proroghe ed ampliamenti di autorizzazioni già rilasciate	Tempestività	Tempo di istruttoria tecnica e definizione pratica	15 giorni rilascio atti	100%	113/113 (n° pratiche evase nei termini/n° pratiche trattate)		database in uso all'ufficio	
	Accessibilità	N° di canali attivi	2 (Sportello I1G, PEC)	100%	2/2 (numero canali previsti / 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%	5/5 (numero canali previsti / numero canali realizzati)		riscontro su sito istituzionale dell'ente	
TUTELA IGIENE E SALUTE PUBBLICA								
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%	6/6 (n° pratiche evase nei termini/ n° pratiche trattate)		database in uso all'ufficio	
	Accessibilità	N° di canali attivi	2 (Sportello I1G - PEC)	100%	2/2 (numero canali previsti / 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%	5/5 (numero canali previsti / numero canali realizzati)		riscontro su sito istituzionale dell'ente	
Tutela igiene e salute pubblica - Autorizzazioni sanitarie per produzione detergenti sintetici	Tempestività	N° giorni per la conclusione del procedimento	45 gg	-	0/0 n° pratiche evase nei termini/ n° pratiche trattate		database in uso all'ufficio	
	Accessibilità	N° di canali attivi	2 (Sportello I1G - PEC)	100%	2/2 (numero canali previsti / 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%	5/5 (numero canali previsti / numero canali realizzati)		riscontro su sito istituzionale dell'ente	
Tutela igiene e salute pubblica - Certificazione inizio attività produttive non alimentari – variazioni amministrative	Tempestività	N° giorni per la conclusione del procedimento	15 gg	100%	99/99 (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
Tutela igiene e salute pubblica - 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%	142/142 (n° pratiche evase nei termini / n° pratiche pervenute)		applicativo numerazione pratiche e protocollo informatico dell'ente	
	Accessibilità	N° di canali attivi	PEC	100%	1/1 (numero canali previsti / 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%	5/5 (numero canali previsti / numero canali realizzati)		riscontro su sito istituzionale dell'ente	
Tutela igiene e salute pubblica - 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%	129/129 (n° pratiche evase nei termini / n° pratiche pervenute)		applicativo numerazione pratiche e protocollo informatico dell'ente	
	Accessibilità	N° di canali attivi	PEC	100%	1/1 (numero canali previsti / 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%	5/5 (numero canali previsti / numero canali realizzati)		riscontro su sito istituzionale dell'ente	
Tutela igiene e salute pubblica - 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%	43/43 (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	PEC	100%	1/1 (numero canali previsti / 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%	5/5 (numero canali previsti / 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 igiene e salute pubblica - 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%	6/6 (n° pratiche evase nei termini / n° pratiche pervenute)		protocollo informatico dell'ente	
	Accessibilità	N° di canali attivi	PEC	100%	1/1 (numero canali previsti / 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%	5/5 (numero canali previsti / numero canali realizzati)		riscontro su sito istituzionale dell'ente	
Tutela igiene e salute pubblica - 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%	8/8 (n° pratiche evase nei termini / n° pratiche pervenute)		protocollo informatico dell'ente	
	Accessibilità	N° di canali attivi per la presentazione delle domande	PEC	100%	1/1 (numero canali previsti / 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%	5/5 (numero canali previsti / numero canali realizzati)		riscontro su sito istituzionale dell'ente	
Tutela igiene e salute pubblica - Autorizzazione per il funzionamento di farmacie, esercizio trasporti di pazienti ----- Tutela igiene e salute pubblica - Modifica autorizzazioni di farmacie, locali adibiti alla vendita di fitofarmaci	Tempestività	N° giorni per la conclusione del procedimento	60 gg	100%	143/143 (n° pratiche evase nei termini / n° pratiche pervenute)		protocollo informatico dell'ente	
	Accessibilità	N° di canali attivi per la presentazione delle domande	PEC	100%	1/1 (numero canali previsti / 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%	5/5 (numero canali previsti / 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 igiene e salute pubblica - 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 Sportello I1G)	100%	2/2 (numero canali previsti / 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%	5/5 (numero canali previsti / numero canali realizzati)		riscontro su sito istituzionale dell'ente	
Tutela igiene e salute pubblica - Autorizzazioni per usabilità aule scolastiche/ di insegnamento e formazione professionale e successive modifiche	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	PEC	100%	1/1 (numero canali previsti / 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%	5/5 (numero canali previsti / numero canali realizzati)		riscontro su sito istituzionale dell'ente	
Tutela igiene e salute pubblica - 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	PEC	100%	1/1 (numero canali previsti / 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%	5/5 (numero canali previsti / numero canali realizzati)		riscontro su sito istituzionale dell'ente	
Tutela igiene e salute pubblica - Nulla osta all'impiego di sorgenti di radiazioni ionizzanti a scopo medico	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	PEC	100%	1/1 (numero canali previsti / 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%	5/5 (numero canali previsti / 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 igiene e salute pubblica - Vidimazione registri	Tempestività	N° giorni per la conclusione del procedimento	20 gg	100%	24/24 (n° pratiche evase nei termini / n° pratiche pervenute)		protocollo informatico dell'ente	
	Accessibilità	N° di canali attivi per la presentazione delle domande	PEC	100%	1/1 (numero canali previsti / 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%	5/5 (numero canali previsti / numero canali realizzati)		riscontro su sito istituzionale dell'ente	
Tutela igiene e salute pubblica - Dichiarazioni di inabitabilità di edifici per motivi igienico sanitari	Tempestività	N° giorni per la conclusione del procedimento	15 gg	-	0/0 n°pratiche evase nei termini / n° pratiche pervenute		protocollo informatico dell'ente	
	Accessibilità	N° di canali attivi per la presentazione delle domande	PEC	100%	1/1 (numero canali previsti / 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%	5/5 (numero canali previsti / numero canali realizzati)		riscontro su sito istituzionale dell'ente	
Tutela igiene e salute pubblica- Provvedimenti per l'eliminazione di inconvenienti igienici	Tempestività	N° giorni per la conclusione del procedimento	45 gg	-	0/0 (n° pratiche evase nei termini / n° pratiche pervenute)		protocollo informatico dell'ente	
	Accessibilità	N° di canali attivi per la presentazione delle domande	PEC	100%	1/1 (numero canali previsti / 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%	5/5 (numero canali previsti / 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 ANIMALI								
Tutela animali - Autorizzazione sanitaria per negozi di toelettatura e vendita animali vivi Allevamenti di animali vivi per scopi di ricerca ----- Tutela animali - Autorizzazioni alla detenzione, allevamento e vendita di animali tutelati dalla convenzione CITES ----- Tutela animali - 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	Tempestività	N° giorni per la conclusione del procedimento	48 gg	100%	25/25 (n° pratiche evase nei termini / n° pratiche pervenute)		protocollo informatico dell'ente	
	Accessibilità	N° di canali attivi per la presentazione delle domande	PEC	100%	1/1 (numero canali previsti / 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%	5/5 (numero canali previsti / numero canali realizzati)		riscontro su sito istituzionale dell'ente	
Tutela animali - Vidimazione registri stabilimenti di allevamento e stabilimenti fornitori animali da laboratorio	Tempestività	N° giorni per la conclusione del procedimento	24 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	PEC	100%	1/1 (numero canali previsti / 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%	5/5 (numero canali previsti / numero canali realizzati)		riscontro su sito istituzionale dell'ente	
IMPIANTI TECNOLOGICI E GESTIONE CALORE								
Presenza in carico della segnalazione di malfunzionamento	Tempestività	Tempo di presa in carico	1 giorno	100%	1542/1542 (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				
Per l'anno 2025, a seguito di pubblicazione, continua lo sviluppo dei contenuti e delle schede servizio realizzato per il nuovo sito dell'Ente, tramite aggiornamento e perfezionamento delle stesse, per le esigenze sopravvenienti e sulla base del feedback ricevuto dall'utenza presso gli uffici.				Aggiornamento continuo e perfezionamento - sia per l'esigenze intervenute che sulla base dei feedback dell'utenza - dei contenuti informativi e delle schede di servizio presenti sul sito dell'Ente (modello AgID). Di concerto, con i Sistemi informativi e i consulenti esterni, è proseguito il lavoro di elaborazione e sviluppo del modello integrato di gestione dei procedimenti e delle attività di attribuzione, con il completamento delle azioni specifiche in capo agli uffici coinvolti				
Proseguimento dell'implementazione ed il consolidamento, di concerto con i soggetti coinvolti, per la migrazione dei servizi idonei su sportello unico e canale I1G (Impresa in un giorno).				Per quanto inerente alla migrazione dei servizi di sportello unico e canale I1G (Impresa in un giorno) sono seguite le operazioni pianificate e si è avuta integrazione delle attività intermedie programmate. Inoltre, sono stati razionalizzati i principali modelli di comunicazione formale con l'utenza istante, al fine di fornire un'informazione puntuale e approfondita. Ed è stata svolta la contestuale revisione degli schemi tipo dei provvedimenti autorizzativi più frequenti, in un'ottica di esplicita immediatezza dei contenuti.				