

RISULTATI DELLA QUALITA' DEI SERVIZI

Carta dei Servizi DIREZIONE AMBIENTE - Anno 2022

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%	5/5/0 (# pratiche totale/ # evase nei tempi previsti/ # evase in ritardo) % = # evase nei tempi previsti x 100 / # totale pratiche ovvero 100% se # 0	NA	protocollo informatico ente	
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%	0/0/0 (# pratiche totale/ # evase nei tempi previsti/ # evase in ritardo) % = # evase nei tempi previsti x 100 / # totale pratiche ovvero 100% se # 0	NA	protocollo informatico ente	
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%	76/76/0 (# pratiche totale/ # evase nei tempi previsti/ # evase in ritardo) % = # evase nei tempi previsti x 100 / # totale pratiche ovvero 100% se # 0	NA	protocollo informatico ente	
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%	18/18/0 (# pratiche totale/ # evase nei tempi previsti/ # evase in ritardo) % = # evase nei tempi previsti x 100 / # totale pratiche ovvero 100% se # 0	NA	protocollo informatico ente	
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%	2/2/0 (# pratiche totale/ # evase nei tempi previsti/ # evase in ritardo) % = # evase nei tempi previsti x 100 / # totale pratiche ovvero 100% se # 0	NA	protocollo informatico ente	
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%	22/22/0 (# pratiche totale/ # evase nei tempi previsti/ # evase in ritardo) % = # evase nei tempi previsti x 100 / # totale pratiche ovvero 100% se # 0	NA	protocollo informatico ente	
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%	14/14/0 (# pratiche totale/ # evase nei tempi previsti/ # evase in ritardo) % = # evase nei tempi previsti x 100 / # totale pratiche ovvero 100% se # 0	NA	protocollo informatico ente	
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%	54/54/0 (# pratiche totale/ # evase nei tempi previsti/ # evase in ritardo) % = # evase nei tempi previsti x 100 / # totale pratiche ovvero 100% se # 0	NA	protocollo informatico ente	

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%	3/3/0 (# pratiche totale/ # evase nei tempi previsti/ # evase in ritardo) % = # evase nei tempi previsti x 100 / # totale pratiche ovvero 100% se # 0	NA	protocollo informatico ente	
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%	7/7/0 (# pratiche totale/ # evase nei tempi previsti/ # evase in ritardo) % = # evase nei tempi previsti x 100 / # totale pratiche ovvero 100% se # 0	NA	protocollo informatico ente	
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%	6/6/0 (# pratiche totale/ # evase nei tempi previsti/ # evase in ritardo) % = # evase nei tempi previsti x 100 / # totale pratiche ovvero 100% se # 0	NA	protocollo informatico ente	
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%	80/80/0 (# pratiche totale/ # evase nei tempi previsti/ # evase in ritardo) % = # evase nei tempi previsti x 100 / # totale pratiche ovvero 100% se # 0	NA	protocollo informatico ente	
IGIENE - 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%	130/130/0 (# pratiche totale/ # evase nei tempi previsti/ # evase in ritardo) % = # evase nei tempi previsti x 100 / # totale pratiche ovvero 100% se # 0	NA	protocollo informatico ente	
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%	63/63/0 (# pratiche totale/ # evase nei tempi previsti/ # evase in ritardo) % = # evase nei tempi previsti x 100 / # totale pratiche ovvero 100% se # 0	NA	protocollo informatico ente	
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%	37/37/0 (# pratiche totale/ # evase nei tempi previsti/ # evase in ritardo) % = # evase nei tempi previsti x 100 / # totale pratiche ovvero 100% se # 0	NA	protocollo informatico ente	
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%	142/142/0 (# pratiche totale/ # evase nei tempi previsti/ # evase in ritardo) % = # evase nei tempi previsti x 100 / # totale pratiche ovvero 100% se # 0	NA	protocollo informatico ente	

IGIENE - 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%	92/92/0 (# pratiche totale/ # evase nei tempi previsti/ # evase in ritardo) % = # evase nei tempi previsti x 100 / # totale pratiche ovvero 100% se # 0	NA	protocollo informatico ente	
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%	7/7/0 (# pratiche totale/ # evase nei tempi previsti/ # evase in ritardo) % = # evase nei tempi previsti x 100 / # totale pratiche ovvero 100% se # 0	NA	protocollo informatico ente	
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%	10/10/0 (# pratiche totale/ # evase nei tempi previsti/ # evase in ritardo) % = # evase nei tempi previsti x 100 / # totale pratiche ovvero 100% se # 0	NA	protocollo informatico ente	
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%	45/45/0 (# pratiche totale/ # evase nei tempi previsti/ # evase in ritardo) % = # evase nei tempi previsti x 100 / # totale pratiche ovvero 100% se # 0	NA	protocollo informatico ente	
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%	20/20/0 (# pratiche totale/ # evase nei tempi previsti/ # evase in ritardo) % = # evase nei tempi previsti x 100 / # totale pratiche ovvero 100% se # 0	NA	protocollo informatico ente	
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%	74/74/0 (# pratiche totale/ # evase nei tempi previsti/ # evase in ritardo) % = # evase nei tempi previsti x 100 / # totale pratiche ovvero 100% se # 0	NA	protocollo informatico ente	
Autorizzazioni locali vendita fitofarmaci	Efficacia e tempestività	Tempo di definizione pratica (esclusi i tempi necessari per acquisizione pareri o documentazione istruttoria)	gg 60	100%	0/0/0 (# pratiche totale/ # evase nei tempi previsti/ # evase in ritardo) % = # evase nei tempi previsti x 100 / # totale pratiche ovvero 100% se # 0	NA	protocollo informatico ente	
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%	2/2/0 (# pratiche totale/ # evase nei tempi previsti/ # evase in ritardo) % = # evase nei tempi previsti x 100 / # totale pratiche ovvero 100% se # 0	NA	protocollo informatico ente	
IGIENE - 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%	15/15/0 (# pratiche totale/ # evase nei tempi previsti/ # evase in ritardo) % = # evase nei tempi previsti x 100 / # totale pratiche ovvero 100% se # 0	NA	protocollo informatico 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	Efficacia e tempestività	Tempo di definizione pratica (esclusi i tempi necessari per acquisizione pareri o documentazione istruttoria)	gg 60	100%	18/18/0 (# pratiche totale/ # evase nei tempi previsti/ # evase in ritardo) % = # evase nei tempi previsti x 100 / # totale pratiche ovvero 100% se # 0	NA	protocollo informatico ente	
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%	0/0/0 (# pratiche totale/ # evase nei tempi previsti/ # evase in ritardo) % = # evase nei tempi previsti x 100 / # totale pratiche ovvero 100% se # 0	NA	protocollo informatico ente	
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%	36/36/0 (# pratiche totale/ # evase nei tempi previsti/ # evase in ritardo) % = # evase nei tempi previsti x 100 / # totale pratiche ovvero 100% se # 0	NA	protocollo informatico ente	
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%	1/1/0 (# pratiche totale/ # evase nei tempi previsti/ # evase in ritardo) % = # evase nei tempi previsti x 100 / # totale pratiche ovvero 100% se # 0	NA	protocollo informatico ente	

IGIENE - 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%	0/0/0 (# pratiche totale/ # evase nei tempi previsti/ # evase in ritardo) % = # evase nei tempi previsti x 100 / # totale pratiche ovvero 100% se # 0	NA	protocollo informatico ente	
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%	1/1/0 (# pratiche totale/ # evase nei tempi previsti/ # evase in ritardo) % = # evase nei tempi previsti x 100 / # totale pratiche ovvero 100% se # 0	NA	protocollo informatico ente	
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%	375/375/0 (# pratiche totale/ # evase nei tempi previsti/ # evase in ritardo) % = # evase nei tempi previsti x 100 / # totale pratiche ovvero 100% se # 0	NA	protocollo informatico ente	
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%	2134/2134/0 (# pratiche totale/ # evase nei tempi previsti/ # evase in ritardo) % = # evase nei tempi previsti x 100 / # totale pratiche ovvero 100% se # 0	NA	protocollo informatico ente	
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%	109/109/0 (# pratiche totale/ # evase nei tempi previsti/ # evase in ritardo) % = # evase nei tempi previsti x 100 / # totale pratiche ovvero 100% se # 0	NA	protocollo informatico ente	
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%	37/37/0 (# pratiche totale/ # evase nei tempi previsti/ # evase in ritardo) % = # evase nei tempi previsti x 100 / # totale pratiche ovvero 100% se # 0	NA	protocollo informatico ente	
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%	2/2/0 (# pratiche totale/ # evase nei tempi previsti/ # evase in ritardo) % = # evase nei tempi previsti x 100 / # totale pratiche ovvero 100% se # 0	NA	protocollo informatico ente	
AZIONI DI MIGLIORAMENTO			ESITI					
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»			ESITI: terminato 100%					
2) Adesione al progetto Sportello telematico polifunzionale che permetterà di fruire dei servizi erogati dalla direzione Ambiente in modo più semplice, veloce e diretto attraverso appunto un sistema informatico di gestione delle pratiche.			ESITI: in corso					