

Denominazione del servizio	Rilascio dell'attestato di iscrizione negli elenchi dei medici di bordo supplenti
Dipartimento	Sanità pubblica e innovazione
Direzione generale	Prevenzione
Ufficio	III ex DGPREV - Coordinamento Uffici di sanità Marittima, Aerea e di Frontiera (USMAF)
Descrizione del servizio erogato	Il medico di bordo fa fronte alle esigenze di assistenza medica a bordo delle navi mercantili e delle navi passeggeri battenti bandiera nazionale. La figura e le attività del medico di bordo sono normate dal Regolamento sulla sanità marittima (Regio Decreto n. 636 del 29 settembre 1895, seguito dal Regio Decreto n. 178 del 20 maggio 1897) e dal DM 20 giugno 1986. Oltre a partecipare alle periodiche sessioni di idoneità, in seguito alle quali si acquisisce il titolo di medico di bordo abilitato, i medici interessati all'attività di medico di bordo, in attesa del concorso pubblico di idoneità, possono richiedere l'iscrizione nell'elenco dei medici di bordo supplenti. Compete al Ministero della salute, sulla base delle norme vigenti, provvedere alla gestione ed alla valutazione delle richieste di iscrizione nell'elenco dei medici di bordo supplenti.
Modalità di erogazione	Posta ordinaria
Tipologia di utenza	Laureati in medicina e chirurgia da almeno 2 anni, con cittadinanza italiana o comunitaria, abilitati all'esercizio della professione, iscritti a un ordine professionale italiano e in possesso dei requisiti descritti nella normativa di riferimento.

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Accessibilità fisica	Accesso allo sportello fisico di accoglienza	Numero giornate lavorative con apertura al pubblico effettuate/Numero totale giornate lavorative con apertura al pubblico previste	100%
	Accessibilità multicanale	Informazioni (web) su come accedere più agevolmente al servizio	Numero di spazi web aggiornati/ Numero di spazi web da aggiornare	100%
Tempestività	Tempestività	Tempo massimo dalla presentazione dell'istanza completa per l'erogazione del servizio	Numero di attestati rilasciati entro il tempo previsto/ Numero totale di istanze complete pervenute	100%
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	20 giorni
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	20 giorni
	Tempistiche di risposta	Pubblicazione sul sito web della tempistica programmata	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	20 giorni
	Eventuali spese a carico dell'utente	Pubblicazione sul sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	20 giorni
Efficacia	Conformità	Regolarità della prestazione erogata	Numero di attestati rilasciati conformemente alla normativa di riferimento/Numero di istanze complete pervenute	100%
	Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata	Numero di reclami accolti/Numero di attestati rilasciati	1/100
	Compiutezza	Esaustività della prestazione erogata	Numero attestati rilasciati senza ulteriori adempimenti dell'utenza/Numero totale	100%



Denominazione del servizio	Rilascio autorizzazione ad impianti e/o impieghi finalizzati all'uso di Microrganismi Geneticamente Modificati (MOGM) in ambiente confinato
Dipartimento	Sanità pubblica e innovazione
Direzione generale	Prevenzione
Ufficio	VI ex DGPREV - Biotecnologie
Descrizione del servizio erogato	Rilascio autorizzazione ad impianti e/o impieghi finalizzati all'uso di Microrganismi Geneticamente Modificati (MOGM) in ambiente confinato secondo quanto previsto dal D. Lgs 206/2001.
Modalità di erogazione	Posta ordinaria
Tipologia di utenza	Università, aziende ospedaliere, istituti di ricerca, imprese

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Accessibilità fisica	non prevista		
	Accessibilità multicanale	Informazioni (web) su come accedere più agevolmente al servizio	Numero spazi web aggiornati/Numero spazi web da aggiornare	100%
Tempestività	Tempestività	Tempo massimo dalla presentazione dell'istanza completa per l'erogazione del servizio	Numero di autorizzazioni rilasciate entro il tempo previsto/ Numero totale di istanze complete pervenute	100%
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	20 giorni
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	20 giorni
	Tempistiche di risposta	Pubblicazione sul sito web della tempistica programmata	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	20 giorni
	Eventuali spese a carico dell'utente	Pubblicazione sul sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	20 giorni
Efficacia	Conformità	Regolarità della prestazione erogata	Numero di autorizzazioni rilasciate conformemente alla normativa di riferimento/Numero di istanze complete pervenute	100%
	Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata	Numero di reclami accolti/Numero di autorizzazioni rilasciate	1/1000
	Compiutezza	esaustività della prestazione erogata	Numero di autorizzazioni rilasciate senza ulteriori adempimenti dell'utenza/Numero totale di istanze complete pervenute	100%



Denominazione del servizio	Rilascio, per presa visione, della documentazione amministrativo-informatica inerente i procedimenti giurisdizionali innanzi alla Commissione Centrale per gli Esercenti le Professioni Sanitarie (CCEPS)
Dipartimento	Programmazione e ordinamento del Servizio sanitario nazionale
Direzione generale	Professioni sanitarie e risorse umane del Servizio sanitario nazionale
Ufficio	III ex DGRUPS - Segreteria della Commissione centrale per gli esercenti le professioni sanitarie
Descrizione del servizio erogato	Rilascio, per presa visione, di comunicazioni, fascicoli, atti alle parti.
Modalità di erogazione	PEC
Tipologia di utenza	Sanitari iscritti agli albi di Ordini o Collegi/avvocati dei sanitari; Ordini o Collegi che hanno emanato i provvedimenti; Procuratori della Repubblica territorialmente competenti; Ministro della Salute per il tramite dell'Avvocatura Generale dello Stato

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Accessibilità fisica	Non prevista		
	Accessibilità multicanale	Informazioni (web) su come accedere più agevolmente al servizio	Numero di spazi web aggiornati/ Numero di spazi web da aggiornare	100%
		Disponibilità del servizio tramite PEC	Numero di atti via PEC evasi/Numero istanze via PEC pervenute	100%
Tempestività	Tempestività	Tempo massimo dalla presentazione dell'istanza completa per l'erogazione del servizio	Numero di documenti rilasciati entro il tempo previsto/ Numero totale di istanze complete pervenute	95%
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti i responsabili del servizio	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	20 giorni
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	20 giorni
	Tempistiche di risposta	Pubblicazione sul sito web della tempistica programmata	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	20 giorni
	Eventuali spese a carico dell'utente	Pubblicazione sul sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	20 giorni
Efficacia	Conformità	Regolarità della prestazione erogata	Numero di documenti rilasciati conformemente alla normativa di riferimento/Numero di istanze complete pervenute	100%
	Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata	Numero di reclami accolti/Numero di istanze complete pervenute	1/1000
	Compiutezza	Esaurività della prestazione erogata	Numero di documenti rilasciati senza ulteriori adempimenti dell'utenza/Numero totale istanze complete pervenute	100%



Denominazione del servizio	Rilascio di provvedimenti relativi al riconoscimento dei titoli professionali conseguiti all'estero da infermieri, ostetriche, tecnici sanitari, tecnici sanitari dell'area della riabilitazione, della prevenzione e delle arti ausiliarie
Dipartimento	Programmazione e ordinamento del Servizio sanitario nazionale
Direzione generale	Professioni sanitarie e risorse umane del Servizio sanitario nazionale
Ufficio	IV ex DGRUPS - Personale del Servizio sanitario nazionale
Descrizione del servizio erogato	Rilascio di provvedimenti di riconoscimento dei titoli conseguiti all'estero da infermieri, ostetriche, tecnici sanitari, tecnici sanitari dell'area della riabilitazione, della prevenzione e delle arti ausiliarie, ai fini dell'esercizio in Italia della relativa professione
Modalità di erogazione	Posta ordinaria o consegna a mano
Tipologia di utenza	Cittadini richiedenti il riconoscimento del proprio titolo

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Accessibilità fisica	Accesso allo sportello fisico di accoglienza	Numero giornate lavorative con apertura al pubblico effettuate/Numero totale giornate lavorative con apertura al pubblico previste	100%
	Accessibilità multicanale	Informazioni (web) su come accedere più agevolmente al servizio	Numero di spazi web aggiornati/ Numero di spazi web da aggiornare	100%
Tempestività	Tempestività	Tempo massimo dalla presentazione dell'istanza completa per l'erogazione del servizio	Numero di provvedimenti rilasciati entro il tempo previsto/ Numero totale di istanze complete pervenute	70%
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	20 giorni
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	20 giorni
	Tempistiche di risposta	Pubblicazione sul sito web della tempistica programmata	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	20 giorni
	Eventuali spese a carico dell'utente	Pubblicazione sul sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	20 giorni
Efficacia	Conformità	Regolarità della prestazione erogata	Numero di provvedimenti rilasciati conformemente alla normativa di riferimento/Numero di istanze complete pervenute	100%
	Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata	Numero di reclami accolti/Numero di istanze complete pervenute	1/1000
	Compiutezza	Esaurività della prestazione erogata	Numero provvedimenti rilasciati senza ulteriori adempimenti dell'utenza/Numero totale istanze complete pervenute	100%



Denominazione del servizio	Rilascio di provvedimenti relativi al riconoscimento dei titoli professionali conseguiti all'estero da medici, medici specialisti, odontoiatri, odontoiatri specialisti, farmacisti, veterinari, psicologi e psicoterapeuti
Dipartimento	Programmazione e ordinamento del Servizio sanitario nazionale
Direzione generale	Professioni sanitarie e risorse umane del Servizio sanitario nazionale
Ufficio	VII ex DGRUPS - Programmazione dei fabbisogni del Servizio sanitario nazionale e riconoscimento dei titoli
Descrizione del servizio erogato	Rilascio di provvedimenti relativi al riconoscimento dei titoli conseguiti all'estero da medici, medici specialisti, odontoiatri, odontoiatri specialisti, farmacisti, veterinari, psicologi e psicoterapeuti, ai fini dell'esercizio in Italia della relativa professione
Modalità di erogazione	Posta ordinaria o consegna a mano
Tipologia di utenza	Cittadini richiedenti il riconoscimento del proprio titolo

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Accessibilità fisica	Accesso allo sportello fisico di accoglienza	Numero giornate lavorative con apertura al pubblico effettuate/Numero totale giornate lavorative con apertura al pubblico previste	100%
	Accessibilità multicanale	Informazioni (web) su come accedere più agevolmente al servizio	Numero di spazi web aggiornati/ Numero di spazi web da aggiornare	100%
Tempestività	Tempestività	Tempo massimo dalla presentazione dell'istanza completa per l'erogazione del servizio	Numero di provvedimenti rilasciati entro il tempo previsto/ Numero totale di istanze complete pervenute	70%
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	20 giorni
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	20 giorni
	Tempistiche di risposta	Pubblicazione sul sito web della tempistica programmata	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	20 giorni
	Eventuali spese a carico dell'utente	Pubblicazione sul sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	20 giorni
Efficacia	Conformità	Regolarità della prestazione erogata	Numero di provvedimenti rilasciati conformemente alla normativa di riferimento/Numero di istanze complete pervenute	100%
	Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata	Numero di reclami accolti/Numero di istanze complete pervenute	1/1000
	Compiutezza	Esaurività della prestazione erogata	Numero provvedimenti rilasciati senza ulteriori adempimenti dell'utenza/Numero totale istanze complete pervenute	100%



Denominazione del servizio	Rilascio attestazione dell'iscrizione all'anagrafe dei fondi sanitari
Dipartimento	Programmazione e ordinamento del servizio sanitario nazionale
Direzione generale	Programmazione sanitaria
Ufficio	V ex DGPROG - Principi etici di sistema
Descrizione del servizio erogato	L'anagrafe, istituita ai sensi del DM 27 ottobre 2009 allo scopo di censire i soggetti operanti come organismi di sanità integrativa e di verifica del rispetto della soglia delle risorse vincolate, prevede una attività di iscrizione in via telematica ed il rilascio da parte del Sistema Informativo Anagrafe Fondi (SIAF) di una specifica attestazione da parte del Ministero della Salute.
Modalità di erogazione	Posta elettronica certificata
Tipologia di utenza	Fondi Sanitari Integrativi (art. 9 D.Lgs 502/92) e Enti, Casse e Società di mutuo soccorso aventi esclusivamente fine assistenziale (art. 51 co.2 lett. a) del DPR 22 dicembre 1986 e s.m.i.)

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Accessibilità fisica	Non prevista		
	Accessibilità multicanale	Informazioni (web) su come accedere più agevolmente al servizio	Numero spazi web aggiornati/Numero spazi web da aggiornare	100%
		Disponibilità del servizio tramite posta elettronica certificata	Numero di attestazioni rilasciate via PEC/Numero totale delle attestazioni rilasciate	100%
Tempestività	Tempestività	Tempo massimo dalla presentazione dell'istanza completa per l'erogazione del servizio	Numero di attestazioni rilasciate entro il termine previsto/Numero totale delle istanze complete pervenute	100%
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	20 giorni
	Procedure di contatto	Pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	20 giorni
	Tempistiche di risposta	Pubblicazione sul sito web della tempistica programmata	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	20 giorni
	Eventuali spese a carico dell'utente	Pubblicazione sul sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	20 giorni
Efficacia	Conformità	Regolarità della prestazione erogata	Numero attestazioni rilasciate conformemente alla norma di riferimento/Numero totale delle istanze complete pervenute	100%
	Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata	Numero reclami accolti/Numero attestati rilasciati	1/1000
	Compiutezza	Esaurività della prestazione erogata	Numero di attestazioni rilasciate senza ulteriori adempimenti dell'utenza/Numero totale di istanze complete pervenute	100%



Denominazione del servizio	Rimborso delle spese sanitarie sostenute dai lavoratori di diritto italiano, dai titolari di borse di studio e dalle altre categorie di beneficiari in Paesi non convenzionati
Dipartimento	Programmazione e ordinamento del servizio sanitario nazionale
Direzione generale	Programmazione sanitaria
Ufficio	VI ex DGRUERI - Assistenza sanitaria dei cittadini italiani all'estero e assistenza sanitaria degli stranieri in Italia
Descrizione del servizio erogato	Rimborso delle spese sanitarie sostenute all'estero dai lavoratori di diritto italiano del settore pubblico e privato, dai titolari di borse di studio e dalle altre categorie previste all'art. 2 del D.P.R. 618/80 in paesi non convenzionati, attraverso l'emanazione di un decreto di liquidazione e del relativo ordine di pagamento successivamente trasmesso all'Ufficio centrale di bilancio. L'Ufficio fornisce a tutte le categorie di lavoratori/titolari di borse di studio e beneficiari del DPR 618/80 le informazioni necessarie per ottenere il rimborso tramite lo sportello di apertura al pubblico, telefono, fax, mail, pec e web.
Modalità di erogazione	Sistema informativo di contabilità generale per le Amministrazioni pubbliche (SICOGÉ)
Tipologia di utenza	Lavoratori pubblici e privati, militari, Aziende commerciali/industriali del settore privato, titolari di borse di studio

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Accessibilità fisica	Accesso allo sportello fisico di accoglienza	Numero giornate lavorative con apertura al pubblico effettuate/Numero totale giornate lavorative con apertura al pubblico previste	100%
	Accessibilità multicanale	Informazioni (web) su come accedere più agevolmente al servizio	Numero di spazi web aggiornati/ Numero di spazi web da aggiornare	100%
Tempestività	Tempestività	Tempo massimo dalla presentazione dell'istanza completa per l'erogazione del servizio	Numero di decreti emessi entro il tempo previsto/ Numero totale di istanze complete pervenute	100%
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	20 giorni
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	20 giorni
	Tempistiche di risposta	Pubblicazione sul sito web della tempistica programmata	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	20 giorni
	Eventuali spese a carico dell'utente	Pubblicazione sul sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	20 giorni
Efficacia	Conformità	Regolarità della prestazione erogata	Numero di decreti emessi conformemente alla normativa di riferimento/Numero di istanze complete pervenute	100%
	Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata	Numero di reclami accolti/Numero di decreti emessi	3/1000
	Compiutezza	Esaurività della prestazione erogata	Numero decreti emessi senza ulteriori adempimenti dell'utenza/Numero totale istanze complete pervenute	100%



Denominazione del servizio	Rilascio formulari di diritto all'assistenza sanitaria ai lavoratori pubblici in servizio all'estero e loro familiari al seguito
Dipartimento	Programmazione e ordinamento del servizio sanitario nazionale
Direzione generale	Programmazione sanitaria
Ufficio	VI ex DGRUERI - Assistenza sanitaria dei cittadini italiani all'estero e assistenza sanitaria degli stranieri in Italia
Descrizione del servizio erogato	Rilascio formulari di diritto all'assistenza sanitaria ai lavoratori pubblici in servizio all'estero e loro familiari al seguito di cui al D.P.R. 618/80
Modalità di erogazione	- Consegna a mano presso lo sportello di apertura al pubblico per i dipendenti pubblici - Fax, e-mail, PEC, Web e posta ordinaria
Tipologia di utenza	Lavoratori pubblici Enti ed amministrazioni pubbliche

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Accessibilità fisica	Accesso allo sportello fisico di accoglienza	Numero giornate lavorative con apertura al pubblico effettuate/Numero totale giornate lavorative con apertura al pubblico previste	100%
	Accessibilità multicanale	Informazioni (web) su come accedere più agevolmente al servizio	Numero di spazi web aggiornati/ Numero di spazi web da aggiornare	100%
Tempestività	Tempestività	Tempo massimo dalla presentazione dell'istanza completa per l'erogazione del servizio	Numero di formulari rilasciati entro il tempo previsto/ Numero totale di istanze complete pervenute	100%
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	20 giorni
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	20 giorni
	Tempistiche di risposta	Pubblicazione sul sito web della tempistica programmata	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	20 giorni
	Eventuali spese a carico dell'utente	Pubblicazione sul sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	20 giorni
Efficacia	Conformità	Regolarità della prestazione erogata	Numero di formulari rilasciati conformemente alla normativa di riferimento/Numero di istanze complete pervenute	100%
	Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata	Numero di reclami accolti/Numero di formulari rilasciati	10/1000
	Compiutezza	Esaurività della prestazione erogata	Numero decreti emessi senza ulteriori adempimenti dell'utenza/Numero totale istanze complete pervenute	100%



Denominazione del servizio	Rilascio del decreto di riconoscimento/conferma del carattere scientifico degli enti/istituti di ricerca
Dipartimento	Sanità pubblica e innovazione
Direzione generale	Ricerca sanitaria e biomedica e vigilanza sugli enti
Ufficio	Il ex DGRST - Riconoscimento e vigilanza degli Istituti di Ricovero e Cura a Carattere Scientifico (I.R.C.C.S.)
Descrizione del servizio erogato	Rilascio del decreto di riconoscimento/conferma agli enti/istituti del carattere scientifico ai sensi del decreto legislativo n. 288/2003. Pubblicazione nella G.U. della Repubblica Italiana e nel sito web istituzionale del decreto ministeriale di riconoscimento/conferma del carattere scientifico, nonché notifica al soggetto che ha presentato l'istanza.
Modalità di erogazione	Gazzetta Ufficiale, sito web, posta ordinaria.
Tipologia di utenza	Enti pubblici/privati che svolgono attività di assistenza e ricerca sanitaria.

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Accessibilità fisica	Non prevista		
	Accessibilità multicanale	Informazioni (web) su come accedere più agevolmente al servizio	Numero di spazi web aggiornati / Numero di spazi web da aggiornare	100%
Tempestività	Tempestività	Tempo massimo tra la ricezione dei pareri richiesti in fase istruttoria e il rilascio del decreto	Numero di decreti rilasciati entro il termine previsto / Numero di istanze complete pervenute	100%
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	20 giorni
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	20 giorni
	Tempistiche di risposta	Pubblicazione sul sito web della tempistica programmata	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	20 giorni
	Eventuali spese a carico dell'utente	Pubblicazione sul sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	20 giorni
Efficacia	Conformità	Regolarità della prestazione erogata	Numero di decreti rilasciati conformemente alla normativa di riferimento / Numero di istanze complete pervenute	100%
	Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata	Numero di reclami accolti / Numero di decreti rilasciati	1/1000
	Compiutezza	Esautività della prestazione erogata	Numero di decreti rilasciati senza ulteriori adempimenti dell'utenza / Numero totale dei decreti rilasciati	100%



Denominazione del servizio	Rilascio di autorizzazioni per l'esportazione in deroga di carni suine fresche e prodotti a base di carne suina
Dipartimento	Sanità pubblica veterinaria, sicurezza alimentare e organi collegiali per la tutela della salute
Direzione generale	Sanità animale e farmaci veterinari
Ufficio	III ex DGSA - Centro nazionale di lotta ed emergenza contro le malattie animali - Unità centrale di crisi
Descrizione del servizio erogato	Rilascio delle autorizzazioni all'esportazione di carni suine fresche e prodotti a base di carne al di fuori della Regione Sardegna, in deroga alla Dec. CE/363/2005. L'autorizzazione è rilasciata con decreto dirigenziale a firma del Direttore Generale a seguito della ricezione dei pareri favorevoli di competenza dell'Assessorato regionale e dell'UVAC, su istanza dell'utenza.
Modalità di erogazione	Posta ordinaria
Tipologia di utenza	Imprese operanti nel settore dell'alimentazione umana (stabilimenti di macellazione e/o trasformazione, salumifici)

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Accessibilità fisica	Non prevista		
	Accessibilità multicanale	Informazioni (web) su come accedere più agevolmente al servizio	Numero di spazi web aggiornati/ Numero di spazi web da aggiornare	100%
Tempestività	Tempestività	Tempo massimo dalla presentazione dell'istanza completa per l'erogazione del servizio	Numero di autorizzazioni rilasciate entro il tempo previsto/ Numero totale di istanze complete pervenute	100%
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	20 giorni
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	20 giorni
	Tempistiche di risposta	Pubblicazione sul sito web della tempistica programmata	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	20 giorni
	Eventuali spese a carico dell'utente	Pubblicazione sul sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	20 giorni
Efficacia	Conformità	Regolarità della prestazione erogata	Numero di autorizzazioni rilasciate conformemente alla norma di riferimento/Numero totale di istanze complete pervenute	100%
	Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata	Numero di reclami accolti/Numero totale di autorizzazioni rilasciate	1%
	Compiutezza	Esaurività della prestazione erogata	Numero di autorizzazioni rilasciate senza ulteriori adempimenti dell'utenza/Numero totale di istanze complete pervenute	100%



Denominazione del servizio	Rilascio di autorizzazioni per la movimentazione in deroga dei suini da Regioni non accreditate per la malattia vescicolare dei suini (MVS) verso altre Regioni
Dipartimento	Sanità pubblica veterinaria, sicurezza alimentare e organi collegiali per la tutela della salute
Direzione generale	Sanità animale e farmaci veterinari
Ufficio	III ex DGSA - Centro nazionale di lotta ed emergenza contro le malattie animali - Unità centrale di crisi
Descrizione del servizio erogato	Rilascio delle autorizzazioni per la movimentazione in deroga dei suini da Regioni non accreditate per la malattia vescicolare dei suini (MVS) verso altre Regioni, ai sensi della Decisione CE 779/2005. L'autorizzazione è rilasciata con provvedimento a firma del Direttore Generale a seguito della ricezione, per il tramite dell'Assessorato regionale, del parere favorevole di competenza del Servizio Veterinario della ASL, su istanza dell'utenza.
Modalità di erogazione	Web, fax e posta elettronica
Tipologia di utenza	Allevamenti suinicoli presenti in Regioni non accreditate per MVS per il tramite della ASL/Regione

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Accessibilità fisica	Non prevista		
	Accessibilità multicanale	Informazioni (web) su come accedere più agevolmente al servizio	Numero di spazi web aggiornati/ Numero di spazi web da aggiornare	100%
Tempestività	Tempestività	Tempo massimo dalla presentazione dell'istanza completa per l'erogazione del servizio	Numero di autorizzazioni rilasciate entro il tempo previsto/ Numero totale di istanze complete pervenute	100%
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	20 giorni
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	20 giorni
	Tempistiche di risposta	Pubblicazione sul sito web della tempistica programmata	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	20 giorni
	Eventuali spese a carico dell'utente	Pubblicazione sul sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	20 giorni
Efficacia	Conformità	Regolarità della prestazione erogata	Numero di autorizzazioni rilasciate conformemente alla norma di riferimento/Numero totale di istanze complete pervenute	100%
	Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata	Numero di reclami accolti/Numero totale di autorizzazioni rilasciate	5%
	Compiutezza	Esaurività della prestazione erogata	Numero di autorizzazioni rilasciate senza ulteriori adempimenti dell'utenza/Numero totale di istanze complete pervenute	100%



Denominazione del servizio	Rilascio di autorizzazioni alla pubblicità dei medicinali veterinari
Dipartimento	Sanità pubblica veterinaria, sicurezza alimentare e organi collegiali per la tutela della salute
Direzione generale	Sanità animale e farmaci veterinari
Ufficio	IV ex DGSA - Medicinali veterinari e dispositivi medici ad uso veterinario
Descrizione del servizio erogato	Rilascio delle autorizzazioni alla pubblicità dei medicinali veterinari, ai sensi del D.M. 14 giugno 2002 a seguito della verifica della Commissione Consultiva per il rilascio delle licenze di pubblicità sanitaria con decreto del Direttore Generale
Modalità di erogazione	Posta ordinaria o consegna a mano
Tipologia di utenza	Aziende farmaceutiche

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Accessibilità fisica	Accesso allo sportello fisico di accoglienza	Numero giornate lavorative con apertura al pubblico effettuate/Numero totale giornate lavorative con apertura al pubblico previste	100%
	Accessibilità multicanale	Informazioni (web) su come accedere più agevolmente al servizio	Numero di spazi web aggiornati/ Numero di spazi web da aggiornare	100%
Tempestività	Tempestività	Tempo massimo dalla presentazione dell'istanza completa per l'erogazione del servizio	Numero di autorizzazioni rilasciate entro il tempo previsto/ Numero totale di istanze complete pervenute	90%
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	20 giorni
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	20 giorni
	Tempistiche di risposta	Pubblicazione sul sito web della tempistica programmata	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	20 giorni
	Eventuali spese a carico dell'utente	Pubblicazione sul sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	20 giorni
Efficacia	Conformità	Regolarità della prestazione erogata	Numero di istanze gestite conformemente alle fasi previste dalle procedure standard dell'Ufficio/Numero totale di istanze complete pervenute	100%
	Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata	Numero di reclami accolti/Numero totale di istanze complete pervenute	5%
	Compiutezza	Esaurività della prestazione erogata	Numero di autorizzazioni rilasciate senza ulteriori adempimenti dell'utenza/Numero totale di istanze complete pervenute	80%



Denominazione del servizio	Rilascio di autorizzazioni alla fabbricazione dei medicinali veterinari
Dipartimento	Sanità pubblica veterinaria, sicurezza alimentare e organi collegiali per la tutela della salute
Direzione generale	Sanità animale e farmaci veterinari
Ufficio	V ex DGSA - Fabbricazione medicinali veterinari e dispositivi medici ad uso veterinario
Descrizione del servizio erogato	Rilascio delle autorizzazioni alla fabbricazione dei medicinali veterinari, ai sensi del Decreto Legislativo n.193/2006. L'autorizzazione viene rilasciata con decreto del Direttore Generale, a seguito della verifica della conformità del richiedente alle Norme di Buona Fabbricazione dei medicinali
Modalità di erogazione	Posta ordinaria o consegna a mano
Tipologia di utenza	Aziende farmaceutiche (Officine di produzione)

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Accessibilità fisica	Accesso allo sportello fisico di accoglienza	Numero giornate lavorative con apertura al pubblico effettuate/Numero totale giornate lavorative con apertura al pubblico previste	100%
	Accessibilità multicanale	Informazioni (web) su come accedere più agevolmente al servizio	Numero di spazi web aggiornati/ Numero di spazi web da aggiornare	100%
Tempestività	Tempestività	Tempo massimo dalla presentazione dell'istanza completa per l'erogazione del servizio	Numero di autorizzazioni rilasciate entro il tempo previsto/ Numero totale di istanze complete pervenute	80%
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	20 giorni
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	20 giorni
	Tempistiche di risposta	Pubblicazione sul sito web della tempistica programmata	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	20 giorni
	Eventuali spese a carico dell'utente	Pubblicazione sul sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	20 giorni
Efficacia	Conformità	Regolarità della prestazione erogata	Numero di istanze gestite conformemente alle fasi previste dalle procedure standard dell'Ufficio/Numero totale di istanze complete pervenute	100%
	Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata	Numero di reclami accolti/Numero totale di istanze complete pervenute	5%
	Compiutezza	Esaurività della prestazione erogata	Numero di autorizzazioni rilasciate senza ulteriori adempimenti dell'utenza/Numero totale di istanze complete pervenute	80%

Denominazione del servizio	Rilascio di pareri di conformità sui manuali di corretta prassi operativa per le imprese di produzione di prodotti alimentari
Dipartimento	Sanità pubblica veterinaria, sicurezza alimentare e organi collegiali per la tutela della salute
Direzione generale	Igiene e sicurezza degli alimenti e nutrizione
Ufficio	Il ex DGSAN - Igiene generale degli alimenti
Descrizione del servizio erogato	Valutazione dei manuali di corretta prassi operativa e rilascio di un parere di conformità del manuale al Regolamento (CE) N. 852/2004 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 29 aprile 2004 sull'igiene dei prodotti alimentari.
Modalità di erogazione	posta, web
Tipologia di utenza	Associazioni di categoria del settore alimentare

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Accessibilità fisica	Non prevista		
	Accessibilità multicanale	Informazioni (web) su come accedere più agevolmente al servizio	Numero spazi web aggiornati/Numero spazi web da aggiornare	100%
Tempestività	Tempestività	Tempo massimo dalla presentazione dell'istanza completa per l'erogazione del servizio	Numero di pareri di conformità rilasciati entro il tempo previsto/ Numero totale di istanze complete pervenute	95%
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	20 giorni
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	20 giorni
	Tempistiche di risposta	Pubblicazione sul sito web della tempistica programmata	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	20 giorni
	Eventuali spese a carico dell'utente	Pubblicazione sul sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	20 giorni
Efficacia	Conformità	Regolarità della prestazione erogata	Numero pareri rilasciati conformemente alla POS pubblicata/ Numero totale di istanze complete pervenute	100%
	Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata	Numero di reclami accolti/Numero totale di istanze complete pervenute	1/1000
	Compiutezza	Esaustività della prestazione erogata	Numero pareri di conformità rilasciati senza ulteriori adempimenti dell'utenza/Numero totale di istanze complete pervenute	95%

Denominazione del servizio	Procedura di valutazione delle etichette delle formule per lattanti
Dipartimento	Sanità pubblica veterinaria, sicurezza alimentare e organi collegiali per la tutela della salute
Direzione generale	Igiene e sicurezza degli alimenti e nutrizione
Ufficio	IV ex DGSAN - Alimentazione particolare e integratori
Descrizione del servizio erogato	Valutazione della conformità alla normativa delle formule per lattanti immesse in commercio ai sensi del D.M. 9 aprile 2009, n.82 (Regolamento concernente l'attuazione della direttiva 2006/141/CE per la parte riguardante gli alimenti per lattanti e gli alimenti di proseguimento destinati alla Comunità europea ed all'esportazione presso Paesi terzi). Il procedimento può concludersi con il silenzio-assenso entro 90gg, qualora il prodotto risulti conforme. In alternativa viene formulata una richiesta all'azienda e si valuta ulteriormente la successiva risposta.
Modalità di erogazione	posta, inserimento in apposito registro e sua pubblicazione sul sito web
Tipologia di utenza	Imprese del settore alimentare

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Accessibilità fisica	Accesso allo sportello fisico di accoglienza	Numero giornate lavorative con apertura al pubblico effettuate/Numero totale giornate lavorative con apertura al pubblico previste	100%
	Accessibilità multicanale	Informazioni (web) su come accedere più agevolmente al servizio	Numero di spazi web aggiornati/ Numero di spazi web da aggiornare	100%
Tempestività	Tempestività	Tempo massimo dalla presentazione dell'istanza completa per l'erogazione del servizio	Numero di notifiche valutate entro il tempo previsto/ Numero totale di istanze complete pervenute	100%
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	20 giorni
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	20 giorni
	Tempistiche di risposta	Pubblicazione sul sito web della tempistica programmata	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	20 giorni
	Eventuali spese a carico dell'utente	Pubblicazione sul sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	20 giorni
Efficacia	Conformità	Regolarità della prestazione erogata	Numero di notifiche valutate in conformità alla normativa vigente/Numero totale di istanze complete pervenute	100%
	Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata	Numero di ricorsi accolti/Numero totale di istanze complete pervenute	1/10000
	Compiutezza	Esaustività della prestazione erogata	Numero di notifiche valutate senza ulteriori adempimenti dell'utenza/Numero totale di istanze complete pervenute	100%

Denominazione del servizio	Rilascio di decreti di autorizzazione di prodotti fitosanitari a base di sostanze attive chimiche o microrganismi o feromoni o sostanze non chimicamente definite
Dipartimento	Sanità pubblica veterinaria, sicurezza alimentare e organi collegiali per la tutela della salute
Direzione generale	Igiene e sicurezza degli alimenti e nutrizione
Ufficio	VII ex DGSAN - Prodotti fitosanitari
Descrizione del servizio erogato	Rilascio, a seguito delle valutazioni tecniche/amministrative di competenza, di un decreto dirigenziale di nuova autorizzazione di un prodotto fitosanitario a base di sostanze attive chimiche o microrganismi o feromoni o sostanze non chimicamente definite iscritte nell'allegato I del D.Lgs 194/95 e per il quale è stato presentato il modello allegato III completo con sostanza attiva di riferimento o fonte diversa, già valutata equivalente.
Modalità di erogazione	posta/PEC e pubblicazione in G.U. dell'atto autorizzativo finale; banca dati dedicata accessibile via web dall'utenza
Tipologia di utenza	Imprese del settore dei prodotti fitosanitari

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Accessibilità fisica	Accesso allo sportello fisico di accoglienza	Numero giornate lavorative con apertura al pubblico effettuate/Numero totale giornate lavorative con apertura al pubblico previste	100%
	Accessibilità multicanale	Informazioni (web) su come accedere più agevolmente al servizio	Numero di spazi web aggiornati/ Numero di spazi web da aggiornare	100%
Tempestività	Tempestività	Tempo massimo dalla presentazione dell'istanza completa per l'erogazione del servizio	Numero di decreti rilasciati entro il tempo previsto/ Numero totale di istanze complete pervenute	90%
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	20 giorni
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	20 giorni
	Tempistiche di risposta	Pubblicazione sul sito web della tempistica programmata	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	20 giorni
	Eventuali spese a carico dell'utente	Pubblicazione sul sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	20 giorni
Efficacia	Conformità	Regolarità della prestazione erogata	Numero di decreti rilasciati conformemente alle procedure operative standard (POS)/Numero totale istanze complete pervenute	100%
	Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata	Numero di ricorsi accolti/Numero decreti rilasciati	1/300
	Compiutezza	Esaustività della prestazione erogata	Numero decreti rilasciati senza ulteriori adempimenti dell'utenza/Numero totale istanze complete pervenute	95%

Denominazione del servizio	Rilascio di decreti di autorizzazione per la variazione amministrativa di un prodotto fitosanitario già autorizzato
Dipartimento	Sanità pubblica veterinaria, sicurezza alimentare e organi collegiali per la tutela della salute
Direzione generale	Igiene e sicurezza degli alimenti e nutrizione
Ufficio	VII ex DG SAN - Prodotti fitosanitari
Descrizione del servizio erogato	Rilascio, a seguito delle valutazioni amministrative di competenza, di un decreto dirigenziale che autorizza variazioni amministrative in ottemperanza al D.P.R.290/2001 di uno o più prodotti fitosanitari già autorizzati.
Modalità di erogazione	Posta/PEC, banca dati dedicata accessibile via web dall'utenza
Tipologia di utenza	Imprese del settore dei prodotti fitosanitari

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Accessibilità fisica	Accesso allo sportello fisico di accoglienza	Numero giornate lavorative con apertura al pubblico effettuate/Numero totale giornate lavorative con apertura al pubblico previste	100%
	Accessibilità multicanale	Informazioni (web) su come accedere più agevolmente al servizio	Numero di spazi web aggiornati/ Numero di spazi web da aggiornare	100%
Tempestività	Tempestività	Tempo massimo dalla presentazione dell'istanza completa per l'erogazione del servizio	Numero di decreti rilasciati entro il tempo previsto/ Numero totale di istanze complete pervenute	80%
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	20 giorni
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	20 giorni
	Tempistiche di risposta	Pubblicazione sul sito web della tempistica programmata	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	20 giorni
	Eventuali spese a carico dell'utente	Pubblicazione sul sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	20 giorni
Efficacia	Conformità	Regolarità della prestazione erogata	Numero di decreti rilasciati conformemente alle procedure operative standard (POS)/Numero totale istanze complete pervenute	100%
	Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata	Numero di ricorsi accolti/Numero decreti rilasciati	1/1000
	Compiutezza	Esaustività della prestazione erogata	Numero decreti rilasciati senza ulteriori adempimenti dell'utenza/Numero totale istanze complete pervenute	98%



Denominazione del servizio	Rilascio certificati di libera vendita "attestazione di marcatura CE" per l'esportazione di dispositivi medici nei Paesi al di fuori dell'Unione Europea
Dipartimento	Programmazione e ordinamento del servizio sanitario nazionale
Direzione generale	Dispositivi medici, servizio farmaceutico e sicurezza delle cure
Ufficio	III ex DGFDM - Dispositivi medici
Descrizione del servizio erogato	Rilascio, ad istanza di parte, previa verifica della documentazione presentata, del certificato di libera vendita ai fini dell'esportazione di dispositivi medici nei Paesi al di fuori dell'Unione Europea.
Modalità di erogazione	Posta ordinaria o consegna a mano
Tipologia di utenza	Fabbricanti e mandatari di dispositivi medici, con sede legale in Italia

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Accessibilità fisica	Accesso allo sportello fisico di accoglienza	Numero giornate lavorative con apertura al pubblico effettuate/Numero totale giornate lavorative con apertura al pubblico previste	100%
	Accessibilità multicanale	Informazioni (web) su come accedere più agevolmente al servizio	Numero di spazi web aggiornati/ Numero di spazi web da aggiornare	100%
Tempestività	Tempestività	Tempo massimo dalla presentazione dell'istanza completa per l'erogazione del servizio	Numero di certificati rilasciati entro il tempo previsto/ Numero totale di istanze complete pervenute	95%
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	20 giorni
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	20 giorni
	Tempistiche di risposta	Pubblicazione sul sito web della tempistica programmata	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	20 giorni
	Eventuali spese a carico dell'utente	Pubblicazione sul sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	20 giorni
Efficacia	Conformità	Regolarità della prestazione erogata	Numero di certificati rilasciati conformemente alla norma di riferimento/Numero totale di certificati rilasciati	100%
	Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata	Numero di reclami accolti/Numero totale di certificati rilasciati	5%
	Compiutezza	Esaurività della prestazione erogata	Numero di certificati rilasciati senza ulteriori adempimenti dell'utenza/Numero totale di certificati rilasciati	50%



Denominazione del servizio	Rilascio certificati di libera vendita "attestazione di marcatura CE" per l'esportazione di dispositivi medico-diagnostici in vitro nei Paesi al di fuori dell'Unione Europea
Dipartimento	Programmazione e ordinamento del servizio sanitario nazionale
Direzione generale	Dispositivi medici, servizio farmaceutico e sicurezza delle cure
Ufficio	IV ex DGFDM - Diagnostici in vitro
Descrizione del servizio erogato	Rilascio a istanza di parte, previa verifica della documentazione presentata, del certificato di libera vendita, ai fini dell'esportazione di dispositivi medico-diagnostici in vitro nei Paesi al di fuori dell'Unione Europea.
Modalità di erogazione	Posta ordinaria o consegna a mano
Tipologia di utenza	Fabbricanti e mandatari di dispositivi medico-diagnostici in vitro con sede legale in Italia

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Accessibilità fisica	Accesso allo sportello fisico di accoglienza	Numero giornate lavorative con apertura al pubblico effettuate/Numero totale giornate lavorative con apertura al pubblico previste	100%
	Accessibilità multicanale	Informazioni (web) su come accedere più agevolmente al servizio	Numero di spazi web aggiornati/ Numero di spazi web da aggiornare	100%
Tempestività	Tempestività	Tempo massimo dalla presentazione dell'istanza completa per l'erogazione del servizio	Numero di certificati rilasciati entro il tempo previsto/ Numero totale di istanze complete pervenute	100%
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	20 giorni
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	20 giorni
	Tempistiche di risposta	Pubblicazione sul sito web della tempistica programmata	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	20 giorni
	Eventuali spese a carico dell'utente	Pubblicazione sul sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	20 giorni
Efficacia	Conformità	Regolarità della prestazione erogata	Numero di certificati rilasciati conformemente alla norma di riferimento/Numero totale di certificati rilasciati	100%
	Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata	Numero di reclami accolti/Numero totale di certificati rilasciati	5%
	Compiutezza	Esaustività della prestazione erogata	Numero di certificati rilasciati senza ulteriori adempimenti dell'utenza/Numero totale di certificati rilasciati	50%



Denominazione del servizio	Rilascio di autorizzazioni alla produzione di presidi medico chirurgici (PMC)
Dipartimento	Programmazione e ordinamento del servizio sanitario nazionale
Direzione generale	Dispositivi medici, servizio farmaceutico e sicurezza delle cure
Ufficio	V ex DGFDM - Attività ispettive, monitoraggio e sorveglianza sui dispositivi medici
Descrizione del servizio erogato	Il servizio prevede il rilascio di diverse tipologie di autorizzazioni per officine di produzione di PMC.
Modalità di erogazione	Posta ordinaria o consegna a mano
Tipologia di utenza	Imprese operanti nel settore della produzione dei PMC

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Accessibilità fisica	Accesso allo sportello fisico di accoglienza	Numero giornate lavorative con apertura al pubblico effettuate/Numero totale giornate lavorative con apertura al pubblico previste	100%
	Accessibilità multicanale	Informazioni (web) su come accedere più agevolmente al servizio	Numero di spazi web aggiornati/ Numero di spazi web da aggiornare	100%
Tempestività	Tempestività	Tempo massimo dalla presentazione dell'istanza completa per l'erogazione del servizio	Numero di autorizzazioni rilasciate entro il tempo previsto/ Numero totale di istanze complete pervenute	100%
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	20 giorni
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	20 giorni
	Tempistiche di risposta	Pubblicazione sul sito web della tempistica programmata	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	20 giorni
	Eventuali spese a carico dell'utente	Pubblicazione sul sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	20 giorni
Efficacia	Conformità	Regolarità della prestazione erogata	Numero di autorizzazioni rilasciate conformemente alla norma di riferimento/Numero totale di autorizzazioni rilasciate	100%
	Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata	Numero di reclami accolti/Numero totale di autorizzazioni rilasciate	1/1000
	Compiutezza	Esaurività della prestazione erogata	Numero di autorizzazioni rilasciate senza ulteriori adempimenti dell'utenza/Numero totale di autorizzazioni rilasciate	80%



Denominazione del servizio	Rilascio di autorizzazioni all'immissione in commercio di biocidi e presidi medico chirurgici
Dipartimento	Programmazione e ordinamento del servizio sanitario nazionale
Direzione generale	Dispositivi medici, servizio farmaceutico e sicurezza delle cure
Ufficio	VII ex DGFDM - Prodotti di interesse sanitario diversi dai dispositivi medici
Descrizione del servizio erogato	Rilascio a istanza di parte, previa verifica della documentazione presentata, di autorizzazione all'immissione in commercio sul territorio italiano di biocidi e presidi medico chirurgici, di cui al D. Lgs 174/2000 ed al DPR 392/98.
Modalità di erogazione	Posta ordinaria o consegna a mano
Tipologia di utenza	Imprese operanti nel settore dei biocidi e dei presidi medico chirurgici

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Accessibilità fisica	Accesso allo sportello fisico di accoglienza	Numero giornate lavorative con apertura al pubblico effettuate/Numero totale giornate lavorative con apertura al pubblico previste	100%
	Accessibilità multicanale	Informazioni (web) su come accedere più agevolmente al servizio	Numero di spazi web aggiornati/ Numero di spazi web da aggiornare	100%
Tempestività	Tempestività	Tempo massimo dalla presentazione dell'istanza completa per l'erogazione del servizio	Numero di autorizzazioni rilasciate entro il tempo previsto/ Numero totale di istanze complete pervenute	90%
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	20 giorni
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	20 giorni
	Tempistiche di risposta	Pubblicazione sul sito web della tempistica programmata	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	20 giorni
	Eventuali spese a carico dell'utente	Pubblicazione sul sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	20 giorni
Efficacia	Conformità	Regolarità della prestazione erogata	Numero di autorizzazioni rilasciate conformemente alla norma di riferimento/Numero totale di autorizzazioni rilasciate	100%
	Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata	Numero di reclami accolti/Numero totale di autorizzazioni rilasciate	5%
	Compiutezza	Esaurività della prestazione erogata	Numero di autorizzazioni rilasciate senza ulteriori adempimenti dell'utenza/Numero totale di autorizzazioni rilasciate	50%



Denominazione del servizio	Rilascio certificati di libera vendita per l'esportazione di cosmetici e presidi medico chirurgici
Dipartimento	Programmazione e ordinamento del servizio sanitario nazionale
Direzione generale	Dispositivi medici, servizio farmaceutico e sicurezza delle cure
Ufficio	VII ex DGFDM - Prodotti di interesse sanitario diversi dai dispositivi medici
Descrizione del servizio erogato	Rilascio ad istanza di parte, previa verifica della documentazione presentata, di certificato di libera vendita al fine dell'esportazione di prodotti cosmetici e presidi medico chirurgici alle imprese soggette all'obbligo di comunicazione di cui all'art. 10 della l. 713/86 e s.m.i. e società titolare di autorizzazione di cui al DPR 392/98.
Modalità di erogazione	Posta ordinaria o consegna a mano
Tipologia di utenza	Imprese operanti nel settore dei cosmetici e dei presidi medico chirurgici

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Accessibilità fisica	Accesso allo sportello fisico di accoglienza	Numero giornate lavorative con apertura al pubblico effettuate/Numero totale giornate lavorative con apertura al pubblico previste	100%
	Accessibilità multicanale	Informazioni (web) su come accedere più agevolmente al servizio	Numero di spazi web aggiornati/ Numero di spazi web da aggiornare	100%
Tempestività	Tempestività	Tempo massimo dalla presentazione dell'istanza completa per l'erogazione del servizio	Numero di certificati rilasciati entro il tempo previsto/ Numero totale di istanze complete pervenute	98%
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	20 giorni
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	20 giorni
	Tempistiche di risposta	Pubblicazione sul sito web della tempistica programmata	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	20 giorni
	Eventuali spese a carico dell'utente	Pubblicazione sul sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	20 giorni
Efficacia	Conformità	Regolarità della prestazione erogata	Numero di certificati rilasciati conformemente alla norma di riferimento/Numero totale di certificati rilasciati	100%
	Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata	Numero di reclami accolti/Numero totale di certificati rilasciati	5%
	Compiutezza	Esaurività della prestazione erogata	Numero di certificati rilasciati senza ulteriori adempimenti dell'utenza/Numero totale di certificati rilasciati	50%



Denominazione del servizio	Rilascio di decreti di autorizzazione alla fabbricazione e all'impiego di sostanze stupefacenti
Dipartimento	Programmazione e ordinamento del servizio sanitario nazionale
Direzione generale	Dispositivi medici, servizio farmaceutico e sicurezza delle cure
Ufficio	VIII ex DGFDM - Ufficio Centrale Stupefacenti
Descrizione del servizio erogato	Il servizio prevede il rilascio dei decreti autorizzativi per la fabbricazione e per l'impiego di stupefacenti, ai sensi del D.P.R. 309/90.
Modalità di erogazione	Posta ordinaria o consegna a mano
Tipologia di utenza	Aziende che richiedono l'autorizzazione alla fabbricazione e all'impiego

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Accessibilità fisica	Accesso allo sportello fisico di accoglienza	Numero giornate lavorative con apertura al pubblico effettuate/Numero totale giornate lavorative con apertura al pubblico previste	100%
	Accessibilità multicanale	Informazioni (web) su come accedere più agevolmente al servizio	Numero di spazi web aggiornati/ Numero di spazi web da aggiornare	100%
Tempestività	Tempestività	Tempo massimo dalla presentazione dell'istanza completa per l'erogazione del servizio	Numero di decreti rilasciati entro il tempo previsto/ Numero totale di istanze complete pervenute	100%
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	20 giorni
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	20 giorni
	Tempistiche di risposta	Pubblicazione sul sito web della tempistica programmata	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	20 giorni
	Eventuali spese a carico dell'utente	Pubblicazione sul sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	20 giorni
Efficacia	Conformità	Regolarità della prestazione erogata	Numero di decreti rilasciati conformemente alla norma di riferimento/Numero totale di decreti rilasciati	100%
	Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata	Numero di reclami accolti/Numero totale di decreti rilasciati	1/1000
	Compiutezza	Esaurività della prestazione erogata	Numero di decreti rilasciati senza ulteriori adempimenti dell'utenza/Numero totale di decreti rilasciati	80%



Denominazione del servizio	Relazioni con il pubblico
Dipartimento	
Direzione generale	Ufficio generale risorse, organizzazione e bilancio
Ufficio	X Ex DGPOB - Ufficio relazioni con il pubblico e centro di documentazione
Descrizione del servizio erogato	L'Ufficio relazioni con il pubblico (URP) fornisce informazioni sulla struttura, gli uffici, i servizi, gli orari e i requisiti necessari per l'attuazione dei procedimenti di competenza del Ministero; agevola l'accesso ai documenti amministrativi in applicazione della legge sulla trasparenza amministrativa nell'ambito delle attività di competenza.
Modalità di erogazione	Sportello fisico di accoglienza, telefono, posta ordinaria, fax, e-mail, PEC e web.
Tipologia di utenza	Cittadini, imprese, enti, associazioni, pubbliche amministrazioni, professionisti.

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Accessibilità fisica	Accesso allo sportello fisico di accoglienza	Numero giornate lavorative con apertura al pubblico effettuate/Numero totale giornate lavorative con apertura al pubblico previste	100%
	Accessibilità multicanale	Informazioni (web) su come accedere più agevolmente al servizio	Numero di spazi web aggiornati/Numero di spazi web da aggiornare	100%
		Disponibilità del servizio tramite telefono, fax, posta, email e PEC	Numero di prestazioni effettuate tramite telefono, fax, posta, email e PEC/ Numero totale di istanze pervenute	80%
Tempestività	Tempestività	Tempo massimo dalla presentazione dell'istanza completa per l'erogazione del servizio	Numero di prestazioni effettuate entro il tempo previsto / Numero totale di istanze pervenute	90%
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	20 giorni
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	20 giorni
	Tempistiche di risposta	Pubblicazione sul sito web della tempistica programmata	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	20 giorni
	Eventuali spese a carico dell'utente	Pubblicazione sul sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	20 giorni
Efficacia	Conformità	Regolarità della prestazione erogata	Numero di prestazioni effettuate conformemente alla norma di riferimento / Numero totale di istanze pervenute	100%
	Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata	Numero di reclami / Numero di prestazioni effettuate	1/1000
	Compiutezza	Esautività della prestazione erogata	Numero di prestazioni effettuate senza ulteriori adempimenti dell'utenza / Numero totale di istanze pervenute	95%



Denominazione del servizio	Biblioteca
Dipartimento	
Direzione generale	Ufficio generale risorse, organizzazione e bilancio
Ufficio	X Ex DGPOB - Ufficio relazioni con il pubblico e centro di documentazione
Descrizione del servizio erogato	Il servizio consente di reperire informazioni giuridiche, bibliografiche e normative tramite collegamenti on-line (Polo Parlamentare), via Internet e su repertori a stampa, la consultazione, il prestito (ammesso solo per il personale dell'Amministrazione), la fotocoproduzione (nei termini consentiti dalla Legge) e la fornitura di documenti.
Modalità di erogazione	Sportello fisico di accoglienza, telefono, posta ordinaria, fax, e-mail e web.
Tipologia di utenza	Cittadini, imprese, enti, associazioni, pubbliche amministrazioni, professionisti.

	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Accessibilità fisica	Accesso allo sportello fisico di accoglienza	Numero giornate lavorative con apertura al pubblico effettuate/Numero totale giornate	100%
	Accessibilità multicanale	Informazioni (web) su come accedere più agevolmente al servizio	Numero di spazi web aggiornati/Numero di spazi web da aggiornare	100%
		Disponibilità del servizio tramite telefono, fax, posta, email	Numero di prestazioni effettuate tramite telefono, fax, posta, email / Numero totale di istanze pervenute	70%
Tempestività	Tempestività	Tempo massimo dalla presentazione dell'istanza completa per l'erogazione del servizio	Numero di prestazioni effettuate entro il tempo previsto / Numero totale di istanze pervenute	95%
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	20 giorni
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	20 giorni
	Tempistiche di risposta	Pubblicazione sul sito web della tempistica programmata	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	20 giorni
	Eventuali spese a carico dell'utente	Pubblicazione sul sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	20 giorni
Efficacia	Conformità	Regolarità della prestazione erogata	Numero di prestazioni effettuate conformemente alla norma di riferimento / Numero totale di istanze pervenute	100%
	Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata	Numero di reclami / Numero di prestazioni effettuate	1/1000
	Compiutezza	Esauritività della prestazione erogata	Numero di prestazioni effettuate senza ulteriori adempimenti dell'utenza / Numero totale di istanze pervenute	95%



Denominazione del servizio	Front office: centro di prenotazione
Dipartimento	
Direzione generale	Ufficio generale risorse, organizzazione e bilancio
Ufficio	X Ex DGPOB - Ufficio relazioni con il pubblico e centro di documentazione
Descrizione del servizio erogato	Il servizio consente all'utenza esterna l'accesso, a mezzo prenotazione telefonica, ai <i>servizi</i> resi dai principali uffici centrali aperti al pubblico presso i locali del Front Office.
Modalità di erogazione	Prenotazione telefonica all'apposito numero unico del Centro di Prenotazione del Front Office (CPF) 06.5994 5994.
Tipologia di utenza	Cittadini, imprese, enti, associazioni, professionisti.

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Accessibilità fisica	Non prevista		
	Accessibilità multicanale	Informazioni (web) su come accedere più agevolmente al servizio	Numero spazi web aggiornati / Numero spazi web da aggiornare	100%
		Disponibilità del servizio tramite telefono e email	Numero di prenotazioni evase tramite telefono e email / Numero totale delle istanze pervenute	100%
Tempestività	Tempestività	Tempo massimo dalla presentazione dell'istanza per l'erogazione del servizio	Numero di prenotazioni evase entro il tempo previsto / Numero totale di istanze pervenute	100%
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	20 giorni
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	20 giorni
	Tempistiche di risposta	Pubblicazione sul sito web della tempistica programmata	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	20 giorni
	Eventuali spese a carico dell'utente	Pubblicazione sul sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	20 giorni
Efficacia	Conformità	Regolarità della prestazione erogata	Numero di prenotazioni evase conformemente alle procedure adottate / Numero totale di istanze pervenute	100%
	Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata	Numero di reclami / Numero prenotazioni evase	1/1000
	Compiutezza	Esaustività della prestazione erogata	Numero prenotazioni evase senza ulteriori adempimenti dell'utenza / Numero totale di istanze pervenute	95%