



PROVINCIA
DI PAVIA

**CARTA DEI SERVIZI
E
STANDARD DI QUALITÀ**

Anno 2025

Sommario

Ambiti di intervento

Accesso	1
Ambiente	3
Appalti	14
Cultura	15
Edifici Provinciali	17
Lavoro	19
Parità e Garante Dei Detenuti	21
Polizia Provinciale	22
Rappresentanza	24
Territorio	25
Terzo settore	26
Trasporti	27
Tributi	30
Turismo	32
Viabilità	36

NORMATIVA

La Carta dei Servizi è stata introdotta nell'ordinamento italiano come strumento di tutela per i cittadini con la Direttiva del Presidente del Consiglio dei ministri del 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici". Successivamente, con D.L. n.163 del 12 maggio 1995 convertito nella Legge n.273 dell'11 luglio u.s., "Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle P.A." è stata dettata la disciplina procedurale per il miglioramento della qualità dei servizi, demandando al Presidente del Consiglio dei Ministri di fissare, con proprio provvedimento, gli schemi generali di riferimento delle relative carte.

DEFINIZIONE DI CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi è il documento con il quale l'amministrazione assume una serie di impegni nei confronti della propria utenza riguardo i propri servizi, le modalità di erogazione, gli standard di qualità ed informa l'utente sulle modalità di tutela previste. Fotografa la situazione reale dell'ente con l'impegno di migliorarla qualitativamente e quantitativamente. La Carta dei Servizi, infatti, non è un semplice guida ma è un documento che stabilisce un "patto" o un "accordo" fra soggetto erogatore del servizio pubblico e utente. La carta è uno strumento di comunicazione tra due soggetti che operano allo stesso livello utilizzando concetti condivisi. Presupposto per capire il funzionamento della Carta dei Servizi è la condivisione dei concetti e dei valori sui quali si fonda. Prima di soffermarsi sui concetti alla base di questo strumento, (principi, strumenti e forme di tutela) è necessario capire cosa si intende per "servizio".

SERVIZIO

Un servizio è l'erogazione di un'attività per lo più immateriale prestata da persone, appartenenti ad una organizzazione, per l'utilità, la soddisfazione ed il supporto del fruitore del servizio stesso, ossia l'utente.

È una relazione bidirezionale, basata su uno scambio non solo economico (prestazioni a fronte di denaro), ma anche informativo, emotivo, operativo, affettivo.

Gli elementi principali che caratterizzano concretamente un servizio sono:

- il vantaggio collegato al servizio, che può essere sia di natura fisica che esclusivamente psicologica ed emotiva;
- l'eterogeneità, o come viene più comunemente definita, la personalizzazione del servizio. Ogni volta che un servizio viene erogato a persone diverse, esso deve seguire modalità diverse, pena la completa inutilità della prestazione, se non addirittura il danno per l'utente;
- il ruolo svolto dal cliente/utente. Quest'ultimo partecipa, infatti, attivamente sia alla definizione degli standard e dell'identità del servizio, che alla sua erogazione, tramite la valutazione; la sua percezione della qualità del servizio viene infatti espressa contestualmente all'erogazione, inoltre il servizio diventa tale e si attiva solo nel momento dell'erogazione, non esiste a priori.

Il pacchetto di servizi è costituito dall'insieme combinato dei vari elementi impliciti / espliciti, tangibili / intangibili, che l'organizzazione offre all'utente. Da un punto di vista puramente strutturale esso si compone di:

- un "nucleo centrale" che rappresenta i contenuti fondamentali del servizio, imprescindibili e costituiscono la ragion d'essere del servizio stesso poiché devono rispondere in modo appropriato alla domanda dell'utente;
- una serie di elementi periferici che compongono i vantaggi o i servizi accessori che si offrono all'utenza; questi possono esserci o non esserci e, normalmente, vengono offerti come un'attrattiva in più del servizio.

Il servizio si attua, poi, attraverso l'implementazione di un concreto sistema di erogazione che si avvale di risorse umane, che possono essere sia interne che esterne all'organizzazione (nella maggior parte dei casi sono rappresentate da tutti gli operatori o referenti delle varie amministrazioni coinvolte), di mezzi e tecnologie (computer, rete, mobili, modulistica, ecc., ossia, da tutti gli strumenti fisici che servono per erogare il servizio), e degli utenti, che concorrono attivamente alla produzione del servizio stesso. Questo significa che gli utenti sono necessariamente presenti nel momento dell'erogazione, ma non solo, essi possono, infatti, essere ulteriormente attivati per "specificare" il servizio, dando indicazioni chiare e precise sui propri bisogni, per valutarlo e per co-produrlo.

La strutturazione del pacchetto di servizi persegue i seguenti obiettivi:

- definire le caratteristiche del servizio da progettare, gestire, migliorare o valutare sulla base sia delle esigenze e dei bisogni degli utenti, che sulla base delle caratteristiche dell'organizzazione che gestisce il servizio;
- gestire in maniera "strategica" il servizio: creare degli standard, oppure giocare sulla personalizzazione; aumentare gli elementi periferici oppure intervenire sul pacchetto dei servizi facendo leva in particolare su alcuni specifici elementi periferici; ecc.;
- favorire una migliore interazione con gli utenti/fruitori del servizio;
- favorire la diffusione all'interno dell'organizzazione di una visione comune del servizio;
- differenziare il servizio da quello della concorrenza.

Definito il concetto di servizio, è possibile comprendere meglio i concetti di principi, strumenti e forme di tutela.

PRINCIPI

I principi fondamentali di erogazione dei servizi sono stati ben delineati dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei ministri del 27 gennaio 1994. Sono sei: Eguaglianza, Imparzialità, Continuità, Diritto di scelta, Partecipazione e Efficienza ed efficacia

• Eguaglianza

1. L'erogazione del servizio pubblico deve essere ispirata al principio di eguaglianza dei diritti degli utenti. Le regole riguardanti i rapporti tra utenti e servizi pubblici e l'accesso ai servizi pubblici devono essere uguali per tutti. Nessuna distinzione nell'erogazione del servizio può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche. Va garantita la parità di trattamento, a parità di condizioni del servizio prestato, sia fra le diverse aree geografiche di utenza, anche quando le stesse non siano agevolmente raggiungibili, sia fra le diverse categorie o fasce di utenti.
2. L'eguaglianza va intesa come divieto di ogni ingiustificata discriminazione e non, invece, quale uniformità delle prestazioni sotto il profilo delle condizioni personali e sociali. In particolare, i soggetti erogatori dei servizi sono tenuti ad adottare le iniziative necessarie per adeguare le modalità di prestazione del servizio alle esigenze degli utenti portatori di handicap.

• Imparzialità

1. I soggetti erogatori hanno l'obbligo di ispirare i propri comportamenti, nei confronti degli utenti, a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità. In funzione di tale obbligo si interpretano le singole clausole delle condizioni generali e specifiche di erogazione del servizio e le norme regolatrici di settore.

• Continuità

1. L'erogazione dei servizi pubblici, nell'ambito delle modalità stabilite dalla normativa regolatrice di settore, deve essere continua, regolare e senza interruzioni. I casi di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio devono essere espressamente regolati dalla normativa di settore. In tali casi, i soggetti erogatori devono adottare misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile.

• Diritto di scelta

1. Ove sia consentito dalla legislazione vigente, l'utente ha diritto di scegliere tra i soggetti che erogano il servizio. Il diritto di scelta riguarda, in particolare, i servizi distribuiti sul territorio.

- **Partecipazione**

1. La partecipazione del cittadino alla prestazione del servizio pubblico deve essere sempre garantita, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio, sia per favorire la collaborazione nei confronti dei soggetti erogatori.
2. L'utente ha diritto di accesso alle informazioni in possesso del soggetto erogatore che lo riguardano. Il diritto di accesso è esercitato secondo le modalità disciplinate dalla legge 7 agosto 1990, n. 241.
3. L'utente può produrre memorie e documenti; prospettare osservazioni; formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio. I soggetti erogatori danno immediato riscontro all'utente circa le segnalazioni e le proposte da esso formulate.
4. I soggetti erogatori acquisiscono periodicamente la valutazione dell'utente circa la qualità del servizio reso, secondo le modalità indicate nel titolo successivo.

- **Efficienza ed efficacia**

1. Il servizio pubblico deve essere erogato in modo da garantire l'efficienza e l'efficacia. I soggetti erogatori adottano le misure idonee al raggiungimento di tali obiettivi.

STRUMENTI DI EROGAZIONE DEI SERVIZI

Gli strumenti impiegati sono i seguenti:

1. Adozione di standard.
2. Semplificazione delle procedure
3. Informazione degli utenti
4. Rapporti con gli utenti
5. Doveri di valutazione della qualità dei servizi.
6. Rimborso.

- **Adozione di standard**

1. Entro tre mesi, i soggetti erogatori individuano i fattori da cui dipende la qualità del servizio e, sulla base di essi, adottano e pubblicano standard di qualità e quantità di cui assicurano il rispetto.
2. I soggetti erogatori definiscono standard generali e standard specifici di qualità e quantità dei servizi. I primi rappresentano obiettivi di qualità che si riferiscono al complesso delle prestazioni rese. I secondi si riferiscono a ciascuna delle singole prestazioni rese all'utente, che può direttamente verificarne il rispetto.
3. Gli standard sono accompagnati da una relazione illustrativa nella quale si descrivono, tra l'altro, le modalità previste per il loro conseguimento; i fattori principali esterni al soggetto erogatore e indipendenti dal suo controllo che potrebbero incidere significativamente sul conseguimento degli standard; i metodi di valutazione utilizzati per fissare o rivedere gli standard, con una previsione relativa alle valutazioni future. Nella relazione i soggetti erogatori determinano, altresì, gli indici da utilizzare
4. per la misurazione o la valutazione dei risultati conseguiti; forniscono una base di comparazione per raffrontare i risultati effettivamente ottenuti con gli obiettivi previsti; descrivono gli strumenti da impiegarsi al fine di verificare e convalidare i valori misurati.
5. Gli standard sono sottoposti a verifica con gli utenti in adunanze pubbliche.
6. L'osservanza degli standard non può essere soggetta a condizioni. Essi sono derogabili solo se i risultati sono più favorevoli agli utenti.
7. Gli standard sono periodicamente aggiornati, per adeguarli alle esigenze dei servizi. Le nuove regole devono essere adottate e seguite avendo cura di ridurre al minimo le conseguenze disagiati per gli utenti.
8. I soggetti erogatori adottano ogni anno piani diretti a migliorare progressivamente gli standard dei servizi.

- **Semplificazione delle procedure**

1. Al fine di razionalizzare e rendere conoscibili gli atti relativi alla disciplina e alla prestazione dei servizi pubblici, i soggetti erogatori provvedono alla razionalizzazione, alla riduzione e alla semplificazione delle procedure da essi adottate.
2. I soggetti erogatori sono tenuti a ridurre, per quanto possibile, gli adempimenti richiesti agli utenti e forniscono gli opportuni chiarimenti su di essi. Inoltre, adottano, ove possibile, formulari uniformi e provvedono alla semplificazione e all'informatizzazione dei sistemi di prenotazione e delle forme di pagamento delle prestazioni.

- **Informazione degli utenti**

1. I soggetti erogatori assicurano la piena informazione degli utenti circa le modalità di prestazione dei servizi. In particolare:
 - a) rendono noto agli utenti, tramite appositi avvisi e opuscoli chiari e facilmente leggibili, le condizioni economiche e tecniche per l'effettuazione dei servizi;
 - b) pubblicano gli esiti delle verifiche compiute, secondo le modalità di cui al successivo paragrafo 5 di questo titolo, sul rispetto degli standard;
 - c) informano tempestivamente, anche mediante i mezzi di informazione, gli utenti circa ogni eventuale variazione delle modalità di erogazione del servizio;
 - d) curano la pubblicazione di testi in cui siano inclusi tutti gli atti che disciplinano l'erogazione dei servizi e regolano i rapporti con gli utenti. Le modificazioni che si rendono successivamente necessarie sono inserite nei testi esistenti e sono adeguatamente divulgate;
 - e) predispongono appositi strumenti di informazione, tramite l'attivazione di linee di comunicazione telefoniche e telematiche, di cui verificano periodicamente il buon funzionamento.
2. In ogni caso, devono essere assicurate, e periodicamente verificate, la chiarezza e la comprensibilità dei testi, oltre che la loro accessibilità al pubblico.
3. Gli utenti hanno diritto ad ottenere informazioni circa le modalità giuridiche e tecniche di espletamento dei servizi e ad accedere ai registri e agli archivi, nei modi e nei termini previsti dalle leggi e dai regolamenti in vigore.
4. Gli utenti sono informati delle decisioni che li riguardano, delle loro motivazioni e delle possibilità di reclamo e degli strumenti di ricorso avverso di esse.

- **Rapporti con gli utenti**

1. I soggetti erogatori e i loro dipendenti sono tenuti a trattare gli utenti con rispetto e cortesia e ad agevolarli nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi. I dipendenti sono tenuti, altresì, ad indicare le proprie generalità, sia nel rapporto personale, sia nelle comunicazioni telefoniche.
2. I soggetti erogatori istituiscono, ai sensi dell'art. 12 del decreto legislativo 3 febbraio 1993, n. 29, come sostituito dall'art. 7 del decreto legislativo 23 dicembre 1993, n. 546, appositi uffici volti a curare le relazioni con il pubblico, presso i quali siano disponibili tutte le informazioni utili agli utenti.
3. L'apertura degli uffici destinati ai rapporti con il pubblico deve essere assicurata anche nelle ore pomeridiane.
4. Le procedure interne degli uffici non devono restringere le condizioni di esercizio dei diritti degli utenti.

- **Dovere di valutazione della qualità dei servizi**

1. Per valutare la qualità del servizio reso, specie in relazione al raggiungimento degli obiettivi di pubblico interesse, i soggetti erogatori svolgono apposite verifiche sulla qualità e l'efficacia dei servizi prestati, in conformità ai criteri determinati nella relazione che accompagna gli standard, ai sensi del paragrafo 1, comma 3, di questo titolo.
2. Entro e non oltre il 31 marzo di ciascun anno, i soggetti erogatori predispongono una relazione sui risultati conseguiti nel precedente esercizio, sottoponendola al Comitato di cui al titolo successivo, e danno ad essa adeguata pubblicità. La relazione dovrà, tra l'altro, analizzare i

risultati conseguiti in rapporto agli standard stabiliti per l'esercizio in questione; definire gli standard per l'esercizio in corso in rapporto anche ai risultati conseguiti nell'esercizio oggetto di relazione; descrivere le ragioni dell'eventuale inosservanza degli standard e i rimedi predisposti; indicare i criteri direttivi cui il soggetto erogatore si atterrà nella redazione dei piani di miglioramento progressivo degli standard, previsti dal comma 7, paragrafo 1, di questo titolo.

3. La relazione predisposta entro il 31 marzo 1995 dovrà includere i risultati effettivamente conseguiti nell'esercizio 1994, quella seguente dovrà includere i risultati effettivamente conseguiti negli esercizi 1994 e 1995, mentre tutte le relazioni successive dovranno includere i risultati effettivamente conseguiti nei tre esercizi precedenti.
4. I soggetti erogatori, al fine di acquisire periodicamente la valutazione degli utenti sulla qualità del servizio reso, ai sensi del paragrafo 5, comma 4, del titolo I, predispongono apposite schede a lettura ottica, e ne curano l'invio agli utenti; indicano riunioni pubbliche con la partecipazione degli utenti di una determinata zona o di una determinata unità di erogazione del servizio; effettuano, a campione, interviste con gli utenti, anche immediatamente dopo l'erogazione di un singolo servizio.
5. I risultati delle verifiche effettuate sono pubblicati in una apposita sezione della relazione di cui al precedente comma 2 e di essi i soggetti erogatori tengono conto per identificare le misure idonee ad accrescere l'efficienza dei servizi e il raggiungimento degli obiettivi di pubblico interesse.

- **Rimborso**

1. I soggetti erogatori assicurano agli utenti forme di rimborso nei casi in cui è possibile dimostrare che il servizio reso è inferiore, per qualità e tempestività, agli standard pubblicati.
2. Le procedure di rimborso devono essere tali da non rendere difficile, per complessità, onerosità o durata, l'esercizio del diritto dell'utente. Esse sono soggette alla vigilanza del Comitato di cui al titolo successivo.
3. Fatta salva l'applicazione delle norme vigenti, i soggetti erogatori si rivalgono nei confronti del dipendente al quale è imputabile, per dolo o per grave negligenza, il mancato rispetto degli standard.

UTENZA

Per utenza si intendono i terzi interessati direttamente o indirettamente individuati singolarmente e di norma richiedenti il servizio oppure comunità, collettività, gruppi cui fanno capo interessi diffusi agibili da soggetti riconosciuti e qualificati (stakeholders quali associazioni ambientali oppure gruppi di utenti per la class action).

GLOSSARIO PARTICOLARE DELLA CARTA DEI SERVIZI DELLA PROVINCIA DI PAVIA

UTENZA: l'utenza della Provincia di Pavia è costituita da cittadini; imprese, enti ed associazioni appartenenti al Terzo Settore.

STANDARD: gli standard di qualità impiegati sono quelli individuati dalla direttiva della funzione pubblica in uno schema descrittivo di dimensioni e sottodimensioni che si adottano integrati con gli indicatori assunti dall'ente. Si articolano in "accessibilità"; "tempestività"; "trasparenza"; "efficacia".

<p>Accessibilità Disponibilità/diffusione di un insieme predefinito d'informazioni che consentono a qualsiasi potenziale fruitore di individuare agevolmente e in modo chiaro il luogo in cui il servizio o la prestazione può essere richiesta, nonché di fruirne direttamente e nel minor tempo possibile. In pratica l'accessibilità si persegue dotandosi di strutture fisiche e/o virtuali e predisponendo opportuni segnalatori o contenuti informativi messi a disposizione del pubblico, per mezzo dei quali si limitano gli impedimenti che, rendendo difficoltosa la individuazione dei siti fisici o virtuali nei quali il servizio o la prestazione può essere richiesta, di fatto (cioè nel momento in cui si presenta l'esigenza di ottenere quel servizio o quella prestazione) ne limitano la fruizione diretta ed immediata accessibilità a servizi/prestazioni erogate ricorrendo a più canali di comunicazione</p>	<p>Accessibilità fisica a servizi/prestazioni erogati presso sedi/uffici dislocati sul territorio: <i>n. giorni/ore minimo di apertura al pubblico</i> _____ Multicanale <i>Presenza delle informazioni sull'accessibilità del servizio sul profilo dell'Ente (indirizzi giorni/orari apertura, tel.</i> _____</p>
<p>Tempestività Tempo che intercorre dal momento della richiesta al momento dell'erogazione del servizio o della prestazione. Una prestazione o un servizio è di qualità se il periodo di tempo necessario alla erogazione è inferiore o uguale ad un limite temporale predefinito (e ritenuto, convenzionalmente, appropriato per coloro che lo richiedono). Più precisamente un determinato servizio è erogato con la massima tempestività qualora esso sia effettivamente erogato a ridosso del momento in cui la richiesta è espressa, come a volte si dice 'in tempo reale'. In questo caso si può dire, convenzionalmente, che il tempo intercorso tra richiesta ed erogazione è pari a zero. La tempestività è, invece, minima o nulla qualora la erogazione del servizio previsto sia effettuata al limite od oltre un certo lasso di tempo, fissato precedentemente, trascorso il quale, sempre convenzionalmente, si valuta che il servizio -anche se successivamente erogato -non sia stato erogato tempestivamente.</p>	<p>Tempi procedurali o di processo <i>n. giorni massimi previsti per il termine del procedimento</i> _____</p>

<p>Trasparenza</p> <p>Disponibilità/diffusione di un insieme predefinito di informazioni che consentono, a colui che richiede il servizio o la prestazione, di conoscere chiaramente a chi, come, che cosa richiedere e in quanto tempo ed eventualmente con quali spese ottenerlo. Ad esempio, l'erogazione di un servizio può essere considerato trasparente qualora ai potenziali fruitori siano resi noti aspetti come:</p> <p>1) i costi associati alla erogazione del servizio richiesto;</p> <p>2) chi è e come entrare in contatto con il responsabile dell'ufficio o del procedimento che la richiesta consente di avviare,</p> <p>3) i tempi [programmati] di conclusione,</p> <p>4) il risultato atteso</p> <p>5) in che modo esso sarà messo a disposizione del richiedente;</p> <p>6) come potranno essere superati eventuali disservizi o anomalie riscontrate</p>	<p>Carta digitale</p> <p>dati pubblici on line sul profilo dell'Ente</p> <p><i>completezza delle informazioni</i></p> <p>1) _____</p> <p>2) _____</p> <p>3) _____</p> <p>4) _____</p> <p>5) _____</p> <p>6) _____</p>
<p>Efficacia</p> <p>Rispondenza del servizio o della prestazione alle esigenze del richiedente. La nozione di efficacia può essere caratterizzata operativamente ricorrendo a molteplici significati.</p> <p>In questa sede un servizio o una prestazione può essere qualificata come efficace se possiede almeno tre proprietà fondamentali, dovendo fornire al richiedente una risposta 1) formalmente corretta nel rispetto del diritto (ad esempio, contrattuale) di cui è titolare, 2) coerente con le aspettative formatesi al momento del contatto con l'ufficio nel quale è stata presentata la richiesta e 3) onnicomprensiva rispetto alle esigenze espresse dal richiedente medesimo</p>	<p>Conformità corrispondenza del servizio o della prestazione erogata con le specifiche regolamentate o formalmente previste nelle procedure standard dell'ufficio)</p> <p><i>Accessibilità e completezza informazioni e normativa</i></p> <p>Affidabilità coerenza del servizio o della prestazione erogata con le specifiche programmate o dichiarate al cliente/fruitori)</p> <p><i>Accessibilità e completezza della modustica</i></p> <p>Compiutezza esaustività del servizio o della prestazione erogata rispetto alle esigenze finali del cliente/fruitori</p> <p><i>customer satisfaction</i></p>

MAPPATURA DEI SERVIZI

La mappatura dei servizi si è basata sullo schema sotto riportato:

- Settore
- Unità Operativa
- Descrizione del Servizio
- Utenza
- Modalità (di fruizione del servizio)
- Condizioni (condizioni che consentono la fruizione del servizio richiesto)
- Prescrizioni (intese come rispetto della normativa, regolamento interno)
- Indicatori a scelta tra standard numerico o descrittivo
- Note esplicative dello standard

Successivamente la mappatura, i servizi sono stati suddivisi in ambiti di intervento e si articolano in:

- Accesso
- Ambiente
- Appalti
- Cultura
- Edifici Provinciali
- Lavoro
- Parità
- Polizia Provinciale
- Rappresentanza
- Territorio
- Terzo Settore
- Trasporti
- Tributi
- Turismo
- Viabilità

Ambito: Accesso

Descrizione: servizi messi a disposizione per i primi canali di informazione dell'utenza, servizi informativi, di ricerca documentale ed archivistica

Periodo di Riferimento: Anno 2025

SETTORE	UO	Servizio	Utenza	Modalità	Condizioni	Prescrizioni	Indicatori	Standard	Note	
SETTORE ECONOMICO FINANZIARIO E AFFARI GENERALI	UO Protocollo ed Archivio, Segreteria e Servizi Generali	RICHIESTA DI CONSULTAZIONE DELL'ARCHIVIO STORICO PROVINCIALE	Cittadini, imprese, Enti	Svolto con risorse interne	Presenza in archivio storico della documentazione richiesta	Rispetto della normativa sull'accesso documentale	Accessibilità: N di canali con cui è possibile presentare le richieste	3		PEC, servizi on line e sportello protocollo
							Accessibilità: n. giorni di apertura dello sportello fisico	5		
							Accessibilità: n. operatori adibiti alla ricerca e valutazione della richiesta	2		
							Accessibilità: disponibilità degli operatori nella richiesta telefonica di informazioni		SI	
							Tempestività: Tempi di comunicazione dell'esito della ricerca (interlocutoria)	15 gg		
							Tempestività: Tempi di predisposizione del provvedimento finale	30 gg		
							Trasparenza: pubblicazione sul sito istituzionale della modulistica e delle informazioni complete ed aggiornate sulle modalità e soggetti responsabili		SI	Area tematica - servizi on line
							Trasparenza: chiare informazioni in merito ai costi da sostenere		SI	Servizi on line
							Efficacia: fattibilità di valutazione della rispondenza del servizio alle aspettative date dalla modalità di erogazione		SI	Scheda di Customer Satisfaction
Efficacia: possibilità per l'utenza di esprimere un reclamo o segnalazione		SI	Scheda di Customer Satisfaction							
AMBIENTALE E BIODIVERSITÀ, PROMOZIONE DEL TERRITORIO, SOSTENIBILITÀ	UO Programmazione del Settore, Gestione e semplificazione	ATTIVITÀ DI INFORMAZIONE ALL'UTENZA IN MATERIA DI PROCEDURE RELATIVE AL SETTORE TUTELA AMBIENTALE E BIODIVERSITÀ. PROMOZIONE DEL TERRITORIO, SOSTENIBILITÀ	Cittadini, imprese, Enti	Svolto con risorse interne	Richieste di informazioni	L. 241/90 e smi	Accessibilità: n. operatori adibiti al servizio	2	SI	Informazioni all'utenza (Comuni, aziende pubbliche e private, associazioni di categoria, associazioni ambientaliste e Cittadini) per chiarimenti relativi alle procedure tecnico amministrative in relazione relative al Settore Tutela Ambientale e Biodiversità. Promozione del Territorio, Sostenibilità
							Tempestività: tempo massimo di risposta al richiedente	30 gg	SI	
	UO Bonifiche e Compatibilità Ambientale	ATTIVITÀ DI INFORMAZIONE ALL'UTENZA IN MATERIA DI PROCEDURE TECNO-AMMINISTRATIVE E NORME IN MATERIA DI BONIFICHE E VIA	Cittadini, imprese, Enti	svolto con risorse interne	risposte scritte all'utenza	L. 241/90 e smi e DLgs 152/2006	Accessibilità: N di canali con cui è possibile accedere al servizio	3		mail - telefono -pec
						Accessibilità: n. operatori adibiti al servizio	4			
						Tempestività: tempi massimi di adozione del parere finale nei termini di legge, al netto delle sospensive	30 gg			

SETTORE TUTELA	UO Rifiuti	ATTIVITÀ DI INFORMAZIONE ALL'UTENZA IN MATERIA DI PROCEDURE TECNICO-AMMINISTRATIVE E NORME IN MATERIA DI RIFIUTI	Cittadini, imprese, Enti	svolto con risorse interne	risposte scritte all'utenza	L. 241/90 e s.m.i e D. Lgs 33/2013	Accessibilità: n. funzionari adibiti al servizio	7		informazioni all'utenza (Comuni, aziende pubbliche e private, associazioni dicategoria, associazioni ambientaliste e Cittadini) per chiarimenti relativi alle procedure tecnico amministrative in materia di rifiuti
SETTORE SERVIZI PER L'IMPIEGO E AFFARI ISTITUZIONALI	UO Progetti Strategici e Affari Istituzionali	SPORTELLI URP	Cittadini	Svolto con risorse interne			Tempestività: frequenza erogazione servizio	Ogni giorno lavorativo		
							Accessibilità: n. operatori adibiti al servizio	1		
							Trasparenza: tempo di risposta del servizio	2 gg		
							Efficacia: possibilità di esprimere reclamo o segnalazione		SI	Attraverso apposita casella email dedicata
SETTORE INFRASTRUTTURE, EDILIZIA SCOLASTICA	UO Risorse Idriche e difesa idrogeologica	ATTIVITÀ DI INFORMAZIONE ALL'UTENZA IN MATERIA DI PROCEDURE TECNICO-AMMINISTRATIVE E NORME IN MATERIA DI RISORSE IDRICHE	Cittadini, imprese, Enti	svolto con risorse interne	risposte scritte/telefoniche all'utenza	L. 241/90 e s.m.i e D. Lgs 33/2013	Accessibilità: n. funzionari adibiti al servizio	8		
							Tempestività: tempi massimi di adozione del parere finale nei termini di legge, al netto delle sospensive	30 gg		
SETTORE SEGRETARIO GENERALE	UO Gestione Risorse Umane, Procedimenti Disciplinari, Relazioni Sindacali, Formazione	RILASCIO CERTIFICATI DI SERVIZIO	Cittadini	svolto con risorse interne	richiedente deve aver svolto lavoro dipendente presso l'amministrazione	adeguatezza in base al regolamento provinciale	Accessibilità: N di canali con cui è possibile accedere al servizio	2	SI	
							Accessibilità: n. giorni di apertura dello sportello fisico	5	SI	
							Accessibilità: n. operatori adibiti al servizio	2	SI	
							Accessibilità: tempo necessario per poter fruire del servizio	20	SI	
							Accessibilità: tempi di attesa tra la richiesta e la fruizione	20	SI	
							Tempestività: Tempi massimi di erogazione del servizio	30	SI	
							Tempestività: tempi di risposta alla richiesta del servizio	20	SI	
							Trasparenza: le informazioni per fruire del servizio sono diffuse, disponibili, reperibili, acquisibili	NO	NO	Le informazioni sono presenti allo stesso modo in ogni sezione del sito istituzionale in cui sono menzionate? NO, in quanto non rappresentano un obbligo previsto dal D.lgs 33/2013 e s.m.i.
							Trasparenza: i costi associati all'erogazione del servizio sono chiari	0	SI	PRESTAZIONE GRATUITA
							Trasparenza: sono indicati compiutamente i referenti per l'istruttoria ed il RUP	SI	SI	
							Trasparenza: il risultato atteso è chiaro	SI	SI	
							Trasparenza: sono indicate chiaramente le modalità per esprimere un reclamo/ segnalazione	SI	NO	
Efficacia: possibilità per l'utenza di esprimere un reclamo o segnalazione	SI	NO								

Ambito: Ambiente

Descrizione: servizi resi negli ambiti della tutela delle acque, aria, energia, rifiuti, cave, bonifiche ed autorizzazioni ambientali

Periodo di Riferimento: Anno 2025

SETTORE	UO	Servizio	Utenza	Modalità	Condizioni	Prescrizioni	Indicatori	Standard	Note
UO Bonifiche e Compatibilità Ambientale	CERTIFICAZIONE DI AVVENUTA NOTIFICA	Cittadini, imprese, Enti	svolto con personale interno	istanza di parte	DLgs 152/2006 e DGR 3509/2012	Accessibilità: N di canali con cui è possibile accedere al servizio	2		PEC o posta ordinaria
						Accessibilità: n. operatori adibiti al servizio	3		
						Tempestività: tempi massimi di adozione del parere finale nei termini di legge, al netto delle sospensive	30 gg		
						Efficacia:osservanza del procedimento ex art 248 del D. Lgs 152/06 e L. 241/90 e smi, pubblicazione finale dell'atto	100%		
						Efficacia: adozione del provvedimento finale nel rispetto dei termini di legge	100%		
	DECRETO DI VERIFICA DI ESCLUSIONE O DI ASSOGGETTABILITÀ ALLA VIA	Cittadini, imprese, Enti	svolto con personale interno e altri Enti	istanza di parte	DLgs 152/2006	Accessibilità: N di canali con cui è possibile accedere al servizio	2		PEC o posta ordinaria per caricamento su SILVIA
						Accessibilità: n. operatori adibiti al servizio	2		
						Tempestività: tempi massimi di adozione del parere finale nei termini di legge, al netto delle sospensive	80 gg		
						Efficacia:osservanza del procedimento ex art 19 del D. Lgs 152/06 e L. 241/90 e smi, pubblicazione finale dell'atto	100%	SI	
	DECRETO DI VIA-PAUR	Cittadini, imprese, Enti	svolto con personale interno e altri Enti	istanza di parte	DLgs 152/2006	Accessibilità: n. di canali con cui è possibile accedere al servizio	2		PEC o posta ordinaria per caricamento su SILVIA
						Accessibilità: n. operatori adibiti al servizio	2		
						Tempestività: tempi massimi di adozione del parere finale nei termini di legge, al netto delle sospensive	200 gg		
						Efficacia: osservanza del procedimento ex art 208 e L. 241/90 e smi, pubblicazione finale dell'atto	100%	SI	
						Efficacia: adozione del provvedimento nel rispetto della normativa vigente	100%	SI	

ATTIVITÀ DI INFORMAZIONE ALL'UTENZA IN MATERIA DI PROCEDURE TECNICHE AMMINISTRATIVE E NORME IN MATERIA DI BONIFICHE E VIA	Cittadini, imprese, Enti	svolto con risorse interne	risposte scritte all'utenza	L. 241/90 e smi e DLgs 152/2006	Accessibilità: N di canali con cui è possibile accedere al servizio	3		mail - telefono -pec
					Accessibilità: n. operatori adibiti al servizio	4		
					Tempestività: tempi massimi di adozione del parere finale nei termini di legge, al netto delle sospensive	30 gg		
GESTIONE DEL SISTEMA SANZIONATORIO: AUDIZIONI E CONCESSIONE RATEIZZAZIONI	Cittadini, imprese, Enti	svolto con risorse interne	emissione di verbali di accertamento e trasgressione di illecito amministrativo bonifiche e VIA	DLgs 152/2006, L. 689/1981	Tempestività: tempi massimi di adozione del parere finale nei termini di legge, al netto delle sospensive	30 gg	SI	
AUTORIZZAZIONE ALLE EMISSIONI IMPIANTI ED ATTIVITÀ IN DEROGA (EX RIDOTTO INQUINAMENTO ATMOSFERICO)	Cittadini, imprese, Enti	svolto con risorse interne	su istanza	D.Lgs.152/06 Parte Quinta	Accessibilità: n. di canali con cui è possibile accedere al servizio	1		SUAP
					Accessibilità: n. operatori adibiti al servizio	2		
					Trasparenza: comunicazione di avvio d'esercizio		SI	viene comunicata, anche se non dovuto, la data da cui l'attività può essere esercitata
AUTORIZZAZIONE EMISSIONE IMPIANTI INDUSTRIALI - RILASCIO ALLEGATO TECNICO PER AUA	Cittadini, imprese, Enti	svolto con risorse interne	su istanza	D.Lgs. 152/06 Parte Quinta	Accessibilità: n. di canali con cui è possibile accedere al servizio	1		SUAP
					Accessibilità: n. operatori adibiti al servizio	2		
					Tempestività: adozione del parere finale nei termini di legge, al netto delle sospensive		SI	rispetto dei termini di legge
					Trasparenza: l'atto finale è pubblicato secondo disposizioni di legge		SI	albo pretorio
					Efficacia: adozione dell'atto di competenza nel rispetto della normativa vigente		SI	
ATTIVITÀ DI GESTIONE DEL PROCEDIMENTO SANZIONATORIO PER VIOLAZIONI SU EMISSIONI IN ATMOSFERA, AUDIZIONI, RATEIZZAZIONI	Cittadini, imprese, Enti	svolto con risorse interne	segnalazione da organi di vigilanza e controllo o da istruttoria interna	D.Lgs. 152/06 Parte Quinta	Accessibilità: n. di canali con cui è possibile accedere al servizio	1		comunicazioni tramite pec
					Accessibilità: n. operatori adibiti al servizio	2		
					Tempestività: tempi massimi di adozione dei provvedimenti necessari ad eliminare/ridurre le non conformità	30 gg		
AUTORIZZAZIONE ALL'INSTALLAZIONE DI LINEE ELETTRICHE DI POTENZA INFERIORE A 150KW CON PROCEDURA ORDINARIA	Cittadini, imprese, Enti	svolto con risorse interne	su istanza	DGR 10 luglio 2023, n. XII/619	Accessibilità: n. di canali con cui è possibile accedere al servizio	2		
					Accessibilità: n. operatori adibiti al servizio	2		
					Accessibilità: n. canali di comunicazione di avvenuta autorizzazione	2		trasmissione tramite PEC e pubblicazione Albo Pretorio del comune
					Tempestività: tempi massimi di adozione del parere finale nei termini di legge, al netto delle sospensive	180 gg		

UO Aria ed Energia						Efficacia: osservanza del procedimento ex DGR 619/2023 e smi, pubblicazione finale dell'atto	100%		
						Efficacia: adozione del provvedimento nel rispetto della normativa vigente	100%		
	AUTORIZZAZIONE ALL'INSTALLAZIONE DI LINEE ELETTRICHE, CON PROCEDURA SEMPLIFICATA	Cittadini, imprese, Enti	svolto con risorse interne	su istanza	DGR 10 luglio 2023, n. XII/619	Accessibilità: n. di canali con cui è possibile accedere al servizio	1		comunicazioni tramite pec
						Accessibilità: n. operatori adibiti al servizio	2		
						Tempestività: tempi massimi di adozione del parere finale nei termini di legge, al netto delle sospensive	60 gg		
						Efficacia:osservanza del procedimento ex DGR 619/2023 e L. 241/90 e smi, pubblicazione finale dell'atto	100%		
						Efficacia: adozione del provvedimento nel rispetto della normativa vigente	100%		
	AUTORIZZAZIONE ALL'ESERCIZIO DEGLI IMPIANTI DI PRODUZIONE DI ENERGIA DA FONTE CONVENZIONALE	Cittadini, imprese, Enti	svolto con risorse interne	su istanza	Decreto Legislativo 115/2008	Accessibilità: n. di canali con cui è possibile accedere al servizio	1		comunicazioni tramite pec
						Accessibilità: n. operatori adibiti al servizio	2		
						Tempestività: tempi massimi di adozione del parere finale nei termini di legge, al netto delle sospensive	180 gg		
						Efficacia:osservanza del procedimento ex art 208 e L. 241/90 e smi, pubblicazione finale dell'atto	100%		
						Efficacia: adozione del provvedimento nel rispetto della normativa vigente	100%		
	RILASCIO DECRETO DI VERIFICA ASSOGGETTABILITÀ A V.I.A. PER PROGETTI DI IMPIANTI DI PRODUZIONE DI ENERGIA	Cittadini, imprese, Enti	svolto con risorse interne	su istanza	D.Lgs. 152/06 Parte Seconda	Accessibilità: n. di canali con cui è possibile accedere al servizio	1		portale regionale SILVIA
						Accessibilità: n. operatori adibiti al servizio	2		
						Tempestività: tempi massimi di adozione del parere finale nei termini di legge, al netto delle sospensive	75 gg		
						Efficacia:osservanza del procedimento ex art 208 e L. 241/90 e smi, pubblicazione finale dell'atto	100%		
						Efficacia: adozione del provvedimento nel rispetto della normativa vigente	100%		

AUTORIZZAZIONE ALLA COSTRUZIONE E ALL'ESERCIZIO DI IMPIANTI PER LA PRODUZIONE DI ENERGIA DA FONTE RINNOVABILI	Cittadini, imprese, Enti	svolto con risorse interne	su istanza	D Lgs 387/03	Accessibilità: n. di canali con cui è possibile accedere al servizio	1		portale regionale Procedimenti
					Accessibilità: n. operatori adibiti al servizio	2		
					Tempestività: tempi massimi di adozione del parere finale nei termini di legge, al netto delle sospensive	90 gg		
					Efficacia:osservanza del procedimento ex art 208 e L. 241/90 e smi, pubblicazione finale dell'atto	100%		
					Efficacia: adozione del provvedimento nel rispetto della normativa vigente	100%		
GESTIRE IL SERVIZIO DI ISPEZIONE DEGLI IMPIANTI TERMICI CIVILI SUL TERRITORIO PROVINCIALE	Cittadini	svolto tramite affidamento a ditta esterna specializzata		L.R. della Lombardia n.26/2003	Accessibilità: n. operatori adibiti al servizio	2		
					Trasparenza: modalità di comunicazione del servizio all'utenza	2		pubblicazione su Albo e sito internet dei comuni
					Trasparenza: sono chiare le modalità di comunicazione dell'avvenuta ispezione	100%		rendicontazione e verbali delle ispezioni
					Efficacia: adozione dei provvedimenti necessari per le non conformità riscontrate	100%		
AUTORIZZAZIONE EX ART 208 D LGS 152/2006 PER NUOVO IMPIANTO DI GESTIONE RIFIUTI	Cittadini, imprese, Enti	svolto con risorse interne	presenza di istanze	Legge delega regionale e D. Lgs 152/06	Accessibilità: n. di canali con cui è possibile accedere al servizio	1		portale procedimenti RL
					Accessibilità: n. operatori adibiti al servizio	4		
					Tempestività: tempi massimi di adozione del provvedimento finale nei termini di legge, al netto delle sospensive	150 gg		
					Trasparenza: le informazioni per fruire del servizio sono diffuse, disponibili, reperibili, acquisibili		SI	sito istituzionale dell'ente
					Efficacia:osservanza del procedimento ex art 208 e L. 241/90 e smi, pubblicazione finale dell'atto	100%	SI	
					Efficacia: adozione del provvedimento di autorizzazione nel rispetto della normativa vigente		SI	
AUTORIZZAZIONE EX ART 208 D LGS 152/2006 PER VARIANTE SOSTANZIALE PER IMPIANTI DI RECUPERO RIFIUTI	Cittadini, imprese, Enti	svolto con risorse interne	presenza di istanze	Legge delega regionale e D. Lgs 152/06	Accessibilità: n. di canali con cui è possibile accedere al servizio	1		portale procedimenti RL
					Accessibilità: n. operatori adibiti al servizio	4		
					Tempestività: tempi massimi di adozione del provvedimento finale nei termini di legge, al netto delle sospensive	150 gg		
					Trasparenza: le informazioni per fruire del servizio sono diffuse, disponibili, reperibili, acquisibili		SI	sito istituzionale dell'ente

UO Rifiuti

						Efficacia:osservanza del procedimento ex art 208 e L. 241/90 e smi, pubblicazione finale dell'atto	100%	SI	
						Efficacia: adozione del provvedimento di autorizzazione nel rispetto della normativa vigente	100%	SI	
RICHIESTA DI AUTORIZZAZIONE/NULLA OSTA PER VARIANTE NON SOSTANZIALE IMPIANTI DI GESTIONE RIFIUTI	Cittadini, imprese, Enti	svolto con risorse interne	presenza di istanze	Legge delega regionale e D. Lgs 152/06	Accessibilità: n. di canali con cui è possibile accedere al servizio	1			portale procedimenti RL
					Accessibilità: n. operatori adibiti al servizio	5			
					Tempestività: tempi massimi di adozione del provvedimento finale nei termini di legge, al netto delle sospensive	90 gg			
					Trasparenza: le informazioni per fruire del servizio sono diffuse, disponibili, reperibili, acquisibili			SI	
					Efficacia:osservanza del procedimento ex art 208 e L. 241/90 e smi, pubblicazione finale dell'atto	100%		SI	
					Efficacia: adozione del provvedimento di autorizzazione nel rispetto della normativa vigente	100%		SI	
ISCRIZIONE ALBO PROVINCIALE DEI RECUPERATORI EX ART 216 D LGS 152/2006 E VARIANTI	Cittadini, imprese, Enti	svolto con risorse interne	presenza di istanze	D. Lgs 152/06	Accessibilità: n. di canali con cui è possibile accedere al servizio	1			SUAP
					Accessibilità: n. operatori adibiti al servizio	4			
					Tempestività: tempi massimi di adozione del provvedimento finale nei termini di legge, al netto delle sospensive	90 gg			
					Trasparenza: le informazioni per fruire del servizio sono diffuse, disponibili, reperibili, acquisibili			SI	sito istituzionale dell'ente
					Efficacia:osservanza del procedimento ex art 208 e L. 241/90 e smi, pubblicazione finale dell'atto	100%		SI	
					Efficacia: adozione del provvedimento di autorizzazione nel rispetto della normativa vigente	100%		SI	
ATTI RELATIVI A GIUDIZIO DI ASSOGGETTABILITÀ ALLA PROCEDURA DI V.I.A. DI PROGETTI RELATIVI AD IMPIANTI DI GESTIONE RIFIUTI	Cittadini, imprese, Enti	svolto con risorse interne	presenza di istanze	Legge delega regionale e D. Lgs 152/06	Accessibilità: n. di canali con cui è possibile accedere al servizio	1			portale SILVIA di Regione Lombardia
					Accessibilità: n. operatori adibiti al servizio	5			
					Tempestività: tempi massimi di adozione del provvedimento finale nei termini di legge, al netto delle sospensive	75 gg			
					Trasparenza: le informazioni per fruire del servizio sono diffuse, disponibili, reperibili, acquisibili			SI	sito istituzionale dell'ente

						Efficacia:osservanza del procedimento ex art 208 e L. 241/90 e smi, pubblicazione finale dell'atto	100%	SI	
						Efficacia: adozione del provvedimento di autorizzazione nel rispetto della normativa vigente	100%	SI	
	GESTIONE DEL SISTEMA SANZIONATORIO AUDIZIONI E CONCESSIONE RATEIZZAZIONI	Cittadini, imprese, Enti	svolto con risorse interne	elevazione di verbali di illecito amministrativo gestione rifiuti da parte degli Enti preposti	D. Lgs 152/06 e 267/2000 e smi	Tempestività: tempi massimi di risposta alla richiesta nei termini di legge	30 gg		gestione del sistema sanzionatorio in materia di rifiuti, accoglimento istanze di audizione, verifica dei requisiti di accesso e ove sussistEnti approvazione del pagamento rateizzato delle sanzioni comminate in materia di rifiuti.
	RIESAME AIA	imprese	svolto con risorse interne	istanza di parte	d. Lgs 152/06	Accessibilità: n. di canali con cui è possibile accedere al servizio	2		gestionale regionale, protocollo prov.le
Accessibilità: n. operatori adibiti al servizio						2			
Tempestività: tempi massimi di adozione dell'autorizzazione						150 gg		Fatta salva la completezza dell'istanza e la raccolta dei pareri	
Tempestività: tempi massimi di comunicazione avvio procedimento						30gg			
Trasparenza: le informazioni per fruire del servizio sono diffuse,disponibili, reperibili, acquisibili							SI	sito istituzionale dell'ente	
Efficacia: rilascio autorizzazioni nel rispetto della normativa vigente							SI		
	RIESAME AIA CON MODIFICA SOSTANZIALE	Imprese	svolto con risorse interne	istanza di parte	d. Lgs 152/06	Accessibilità: n. di canali con cui è possibile accedere al servizio	2		gestionale regionale, protocollo prov.le
Accessibilità: n. operatori adibiti al servizio						3			
Tempestività: tempi massimi di adozione dell'autorizzazione						150 gg		Fatta salva la completezza dell'istanza e la raccolta dei pareri	
Tempestività: tempi massimi di comunicazione avvio procedimento						30 gg			
Trasparenza: le informazioni per fruire del servizio sono diffuse,disponibili, reperibili, acquisibili							SI	sito istituzionale dell'ente	
Efficacia: rilascio autorizzazioni nel rispetto della normativa vigente							SI		
	RIESAME AIA SENZA MODIFICA SOSTANZIALE	Imprese	svolto con risorse interne	istanza di parte	d. Lgs 152/06	Accessibilità: n. di canali con cui è possibile accedere al servizio	2		gestionale regionale, protocollo prov.le
Accessibilità: n. operatori adibiti al servizio						2			
Tempestività: tempi massimi di adozione dell'autorizzazione						150 gg		Fatta salva la completezza dell'istanza e la raccolta dei pareri	
Tempestività: tempi massimi di comunicazione avvio procedimento						30 gg			

UO Sviluppo economico, sostenibilità e Terzo settore						Trasparenza: le informazioni per fruire del servizio sono diffuse, disponibili, reperibili, acquisibili		SI	sito istituzionale dell'ente
						Efficacia: rilascio autorizzazioni nel rispetto della normativa vigente		SI	
	DOMANDA NUOVA AIA IMPIANTI RIFIUTI	Imprese	svolto con risorse interne	istanza di parte	d. Lgs 152/06	Accessibilità: n. di canali con cui è possibile accedere al servizio	2		gestionale regionale, protocollo prov.le
						Accessibilità: n. operatori adibiti al servizio	2		
						Tempestività: tempi massimi di adozione dell'autorizzazione	150 gg		Fatta salva la completezza dell'istanza e la raccolta dei pareri
						Tempestività: tempi massimi di comunicazione avvio procedimento	30 gg		
						Trasparenza: le informazioni per fruire del servizio sono diffuse, disponibili, reperibili, acquisibili		SI	sito istituzionale dell'ente
						Efficacia: rilascio autorizzazioni nel rispetto della normativa vigente		SI	
	DOMANDA NUOVA AIA IMPIANTI INDUSTRIALI	Imprese	svolto con risorse interne	istanza di parte	d. Lgs 152/06	Accessibilità: n. di canali con cui è possibile accedere al servizio	2		gestionale regionale, protocollo prov.le
						Accessibilità: n. operatori adibiti al servizio	2		
						Tempestività: tempi massimi di adozione dell'autorizzazione	150 gg		Fatta salva la completezza dell'istanza e la raccolta dei pareri
						Tempestività: tempi massimi di comunicazione avvio procedimento	30 gg		
						Trasparenza: le informazioni per fruire del servizio sono diffuse, disponibili, reperibili, acquisibili		SI	sito istituzionale dell'ente
						Efficacia: rilascio autorizzazioni nel rispetto della normativa vigente		SI	
	DOMANDA NUOVA AIA ALLEVAMENTI ZOOTECNICI	Imprese	svolto con risorse interne	istanza di parte	d. Lgs 152/06	Accessibilità: n. di canali con cui è possibile accedere al servizio	2		gestionale regionale, protocollo prov.le
						Accessibilità: n. operatori adibiti al servizio	1		
						Tempestività: tempi massimi di adozione dell'autorizzazione	150 gg		Fatta salva la completezza dell'istanza e la raccolta dei pareri
						Tempestività: tempi massimi di comunicazione avvio procedimento	30 gg		
Trasparenza: le informazioni per fruire del servizio sono diffuse, disponibili, reperibili, acquisibili							SI	sito istituzionale dell'ente	

						Efficacia: rilascio autorizzazioni nel rispetto della normativa vigente		SI	
DOMANDA MODIFICA AIA NON SOSTANZIALE	Imprese	svolto con risorse interne	istanza di parte	d. Lgs 152/06	Accessibilità: n. di canali con cui è possibile accedere al servizio	2		gestionale regionale, protocollo prov.le	
					Accessibilità: n. operatori adibiti al servizio	2			
					Tempestività: tempi massimi di adozione dell'autorizzazione	60 gg	SI	Fatta salva l'effettiva verifica della non sostanzialità	
					Tempestività: tempi massimi di comunicazione avvio procedimento	30 gg			
					Trasparenza: le informazioni per fruire del servizio sono diffuse, disponibili, reperibili, acquisibili		SI	sito istituzionale dell'ente	
					Efficacia: rilascio autorizzazioni nel rispetto della normativa vigente		SI		
DOMANDA MODIFICA AIA SOSTANZIALE	Imprese	svolto con risorse interne	istanza di parte	d. Lgs 152/06	Accessibilità: n. di canali con cui è possibile accedere al servizio	2		gestionale regionale, protocollo prov.le	
					Accessibilità: n. operatori adibiti al servizio	2			
					Tempestività: tempi massimi di adozione dell'autorizzazione	150 gg	SI	Fatta salva la completezza dell'istanza e la raccolta dei pareri	
					Tempestività: tempi massimi di comunicazione avvio procedimento	30 gg			
					Trasparenza: le informazioni per fruire del servizio sono diffuse, disponibili, reperibili, acquisibili		SI	sito istituzionale dell'ente	
					Efficacia: rilascio autorizzazioni nel rispetto della normativa vigente		SI		
AUTORIZZAZIONE UNICA AMBIENTALE	PMI	svolto con risorse interne	istanza di parte	d. Lgs 152/06; DPR 53/2014	Accessibilità: n. di canali con cui è possibile accedere al servizio	3		gestionale regionale, di CCIAA, protocollo prov.le	
					Accessibilità: n. operatori adibiti al servizio	2			
					Tempestività: tempi massimi di adozione dell'autorizzazione	120 gg	SI	Fatta salva la completezza dell'istanza e la raccolta dei pareri	
					Tempestività: tempi massimi di gestione endoprocedimEnti (richieste integrazioni, raccolta pareri)	30 gg			
					Trasparenza: le informazioni per fruire del servizio sono diffuse, disponibili, reperibili, acquisibili		SI	sito istituzionale dell'ente	
					Efficacia: rilascio autorizzazioni nel rispetto della normativa vigente		SI		

UO Attività Estrattive Polizia Mineraria, Vigilanza Volontaria	VALUTAZIONI DI INCIDENZA DI PIANI E PROGETTI	Enti, imprese, Cittadini	svolto con risorse interne	istanza di parte	Dir. 92/43 CE; DGR 4488 /2021	Accessibilità: n. di canali con cui è possibile accedere al servizio	2		gestionale regionale SIVIC, protocollo prov.le
						Accessibilità: n. operatori adibiti al servizio	2		
						Tempestività: tempi massimi di valutazione piani e progetti	60 gg	SI	valutazione di piani e progetti al fine di mitigare gli impatti sulle aree della Rete ecologica europea Natura 2000, sulle reti ecologiche e su specie ed habitat di interesse conservazionistico
						Tempestività: tempi massimi di verifica completezza documentale, livello di screening	60 gg		
						Efficacia: sono disponibili le valutazioni di piani e progetti		SI	Valutazione di piani e progetti al fine di mitigare gli impatti sulle aree della Rete ecologica europea Natura 2000, sulle reti ecologiche e su specie ed habitat di interesse conservazionistico
	ADOZIONE / APPROVAZIONE DEL PIANOCAVE	Cittadini, imprese, Enti	svolto con risorse interne	Procedura pubblica	L. R 20/21 e atto di indirizzo	Accessibilità: n. operatori adibiti al servizio	1		Il Piano Cave è lo strumento con il quale si attua la pianificazione in materia di attività estrattiva e che determina tipi e quantità di sostanze di cava estraibili, modalità di escavazione e le norme tecniche da osservare nell'esercizio dell'attività estrattiva.
						Trasparenza: Pubblicazione dell'avviso per la nuova pianificazione		SI	
						Tempestività: rispetto delle scadenze dettate dalla norma		SI	
	NOMINA CONSULTA CAVE	Cittadini, imprese, Enti	svolto con risorse interne	avviso pubblico	L. R 20/21	Accessibilità: n. operatori adibiti al servizio	1		La Consulta per le attività estrattive di cava è costituita dalle Province sulla base della LR 20/21. La Consulta esprime parere sui piani delle cave, sulle loro modifiche e su ogni altro atto di cui ne sia richiesta dalla Provincia.
						Trasparenza: Pubblicazione dell'avviso per la nuova pianificazione		SI	
	RILASCIO AUTORIZZAZIONI	Cittadini, imprese, Enti	svolto con risorse interne	istanza di parte	L. R 20/21	Accessibilità: n. canali attraverso i quali si accede al servizio	1	SI	portale procedimenti RL
						Accessibilità: n. operatori adibiti al servizio	1		
						Tempestività: tempo massimo di adozione del provvedimento finale	60 gg	SI	adozione del provvedimento finale nei termini di legge, al netto delle sospensive
						Tempestività: adozione del provvedimento di autorizzazione nel rispetto della normativa vigente		SI	
						Trasparenza: le informazioni per fruire del servizio sono diffuse, disponibili, reperibili, acquisibili		SI	il provvedimento finale è pubblicato
VIGILANZA ECOLOGICA VOLONTARIA: ATTIVITÀ SUL TERRITORIO	Cittadini, comuni	svolto con risorse interne	istanze di parte	LR 9/2005	Tempestività: presa in carico della segnalazione e verifica	7 gg			
					Efficacia: redazione di verbale ed eventuale segnalazione agli Enti competenti	20 gg			

SETTORE INFRASTRUTTURE, EDILIZIA SCOLASTICA	UO Risorse Idriche e Difesa Idrogeologica	AUTORIZZAZIONI ALLO SCARICO IN CORSO D'ACQUA SUPERFICIALE	Cittadini, imprese, enti	svolto con risorse interne	oneri istruttori/ marca da bollo/ documentazione prevista dalla legge	obblighi imposti per la tutela/ compensazione/ mitigazione paesaggistico-ambientali	Accessibilità: n. giorni di apertura dello sportello fisico	5 gg		coincide con orario d'ufficio e su appuntamento fuori orario (36 ore settimana)
							Tempestività: Tempi massimi di erogazione del servizio	entro 90 gg		rilascio del provvedimento amministrativo
							Trasparenza: il risultato atteso è chiaro		SI	
							Efficacia: possibilità per l'utenza di esprimere un reclamo o segnalazione		SI	ricorso al competente Tribunale Amministrativo Regionale entro 60 (sessanta) giorni o mediante ricorso straordinario al Presidente della Repubblica nel termine di 120 (centoventi) giorni
		CONCESSIONE DERIVAZIONE ACQUE SUPERFICIALI E LORO VARIANTI, SOTTERRANEE E TERMALI	Cittadini, imprese, enti	svolto con risorse interne	oneri istruttori/ marca da bollo/ documentazione prevista dalla legge	obblighi imposti per la tutela/ compensazione/ mitigazione paesaggistico-ambientali	Accessibilità: n. giorni di apertura dello sportello fisico	5 gg		coincide con orario d'ufficio e su appuntamento fuori orario (36 ore settimana)
							Tempestività: Tempi massimi di erogazione del servizio	18 mesi		rilascio del provvedimento amministrativo
							Trasparenza: il risultato atteso è chiaro		SI	
							Efficacia: possibilità per l'utenza di esprimere un reclamo o segnalazione		SI	ricorso al competente Tribunale Amministrativo Regionale entro 60 (sessanta) giorni o mediante ricorso straordinario al Presidente della Repubblica nel termine di 120 (centoventi) giorni
		SUBENTRI E CHIUSURE A CONCESSIONI DI DERIVAZIONE DI ACQUA PUBBLICA	Cittadini, imprese, enti	svolto con risorse interne	oneri istruttori/ marca da bollo/ documentazione prevista dalla legge	obblighi imposti per la tutela/ compensazione/ mitigazione paesaggistico-ambientali	Accessibilità: n. giorni di apertura dello sportello fisico	5 gg		coincide con orario d'ufficio e su appuntamento fuori orario (36 ore settimana)
							Accessibilità: n. giorni di apertura dello sportello fisico	5 gg		coincide con orario d'ufficio e su appuntamento fuori orario (36 ore settimana)
							Trasparenza: il risultato atteso è chiaro		SI	
		UTENZE DOMESTICHE DI ACQUE	Cittadini	svolto con risorse interne	documentazione prevista dalla legge	obblighi imposti per la tutela / compensazione / mitigazione paesaggistico-ambientali	Accessibilità: n. giorni di apertura dello sportello fisico	5 gg		coincide con orario d'ufficio e su appuntamento fuori orario (36 ore settimana)
							Tempestività: Tempi massimi di erogazione del servizio	60 gg		rilascio del provvedimento amministrativo
							Trasparenza: il risultato atteso è chiaro		SI	
		LICENZA DI ATTINGIMENTO ACQUA	Cittadini, imprese, enti	svolto con risorse interne	oneri istruttori/ marca da bollo/ documentazione prevista dalla legge	obblighi imposti per la tutela / compensazione / mitigazione paesaggistico-ambientali	Accessibilità: n. giorni di apertura dello sportello fisico	5 gg		coincide con orario d'ufficio e su appuntamento fuori orario (36 ore settimana)
							Tempestività: Tempi massimi di erogazione del servizio	30 gg		rilascio del provvedimento amministrativo
							Trasparenza: il risultato atteso è chiaro		SI	
		AUTORIZZAZIONE ALLO SCARICO IN FALDA DI ACQUE DERIVANTI DAL LAVAGGIO E LAVORAZIONE DEGLI INERTI E AUTORIZZAZIONE ALLO SCARICO IN FALDA DI IMPIANTI DI SCAMBIO TERMICO E AUTORIZZAZIONI ALLO SCARICO IN CORPI IDRICI SOTTERRANEI	Cittadini, imprese, enti	svolto con risorse interne	oneri istruttori/ marca da bollo/ documentazione prevista dalla legge	obblighi imposti per la tutela/ compensazione / mitigazione paesaggistico-ambientali	Accessibilità: n. giorni di apertura dello sportello fisico	5 gg		coincide con orario d'ufficio e su appuntamento fuori orario (36 ore settimana)
							Tempestività: Tempi massimi di erogazione del servizio	90 gg		rilascio del provvedimento amministrativo
							Trasparenza: il risultato atteso è chiaro		SI	
							Efficacia: possibilità per l'utenza di esprimere un reclamo o segnalazione		SI	Ricorso al competente Tribunale Amministrativo Regionale entro 60 (sessanta) giorni o mediante ricorso straordinario al Presidente della Repubblica nel termine di 120 (centoventi) giorni

DOMANDA DI MANUTENZIONE ORDINARIA POZZI	Cittadini, imprese, enti	svolto con risorse interne	documentazione prevista dalla legge	obblighi imposti per la tutela/compensazione/mitigazione paesaggistico-ambientali	Accessibilità: n. giorni di apertura dello sportello fisico	5 gg		coincide con orario d'ufficio e su appuntamento fuori orario (36 ore settimana)
					Trasparenza: il risultato atteso è chiaro		SI	
DOMANDA DI PERMESSO DI RICERCA ACQUE MINERALI E TERMALI	Cittadini, imprese, enti	svolto con risorse interne	documentazione prevista dalla legge	obblighi imposti per la tutela/compensazione/mitigazione paesaggistico-ambientali	Accessibilità: n. giorni di apertura dello sportello fisico	5 gg		coincide con orario d'ufficio e su appuntamento fuori orario (36 ore settimana)
					Tempestività: Tempi massimi di erogazione del servizio	90 gg		rilascio del provvedimento amministrativo
					Trasparenza: il risultato atteso è chiaro		SI	
DENUNCIA ANNUALE VOLUMI ACQUE	Cittadini, imprese, enti	svolto con risorse interne	documentazione prevista dalla legge	obblighi imposti per la tutela/compensazione/mitigazione paesaggistico-ambientali	Accessibilità: n. giorni di apertura dello sportello fisico	5 gg		coincide con orario d'ufficio e su appuntamento fuori orario (36 ore settimana)
					Tempestività: Tempi massimi di erogazione del servizio		SI	da presentare entro il 31/03 di ogni anno
					Trasparenza: il risultato atteso è chiaro		SI	
ISCRIZIONE ALBO PROVINCIALE DEGLI IMPIANTI DI TRATTAMENTO AI SENSI DELL'ART.110 DEL D.Lgs152/2006	Società	svolto con risorse interne	presentazione comunicazione	D. Lgs 152/06 art. 110	Accessibilità: n. di canali con cui è possibile accedere al servizio	1		pec
					Accessibilità: n. operatori adibiti al servizio	2		
					Tempestività: tempi massimi di adozione del provvedimento finale nei termini di legge, al netto delle sospensive	30 gg		
					Efficacia:osservanza del procedimento L. 241/90 e smi, pubblicazione finale dell'atto	100%	SI	
					Efficacia: adozione del provvedimento di autorizzazione nel rispetto della normativa vigente	100%	SI	

Ambito: Appalti

Descrizione: servizio di supporto nelle procedure di gara

Periodo di Riferimento: Anno 2025

SETTORE	UO	Servizio	Utenza	Modalità	Condizioni	Prescrizioni	Indicatori	Standard	Note
SETTORE TERRITORIO, PIANIFICAZIONE STRATEGICA E PATRIMONIO	Stazione Unica Appaltante	SUPPORTO NELLA PREDISPOSIZIONE DI PROCEDURE DI GARA	Comuni del territorio della Provincia di Pavia	Svolto con risorse interne	Sottoscrizione della convenzione con la Provincia di Pavia per lo svolgimento delle attività della stazione unica appaltante	Rispetto del "Protocollo operativo per il funzionamento della Stazione Unica Appaltante" approvato con DCP n. 32/2022	Tempestività: Tempi massimi di erogazione del servizio	Entro 30 giorni dalla ricezione della richiesta di attivazione e della gara	Per l'attivazione della procedura di gara, il Comune convenzionato invia alla SUA, mediante posta elettronica certificata, una richiesta, con la documentazione elencata nel protocollo operativo. La SUA si impegna, entro 30 giorni dalla ricezione della richiesta di cui al comma precedente, all'indizione della gara; sono fatti salvi eventuali e comprovati motivi di urgenza indicati dal Comune, soggetti comunque a valutazione della SUA. In caso di contestuale pluralità di richieste di gara, la SUA procede in ordine di protocollazione. Richieste di informazioni o chiarimenti da parte della SUA interrompono il decorso del termine sino alla ricezione degli elementi utili all'avvio della procedura.
							Trasparenza: i costi associati all'erogazione del servizio sono chiari	SI	<p>IMPORTO A BASE DI GARA Entità del Contributo</p> <p>fino ad € 350.000,00 € 250,00</p> <p>fra € 350.001,00 ed € 1.000.000,00 € 500,00</p> <p>fra € 1.000.001,00 e la soglia di rilevanza comunitaria del contratto € 1.500,00</p> <p>oltre la soglia di rilevanza comunitaria € 5.000,00 del contratto</p>
							Efficacia: possibilità per l'utenza di esprimere un reclamo o segnalazione	SI	Ricorso al competente Tribunale Amministrativo Regionale entro 30 (trenta) giorni secondo quanto previsto dall'art. 120, c. 5, cod. proc. amm.

Ambito: Cultura

Descrizione: servizi a supporto della cultura locale (sistemi museali, bibliotecari)

Periodo di Riferimento: Anno 2025

SETTORE	UO	Servizio	Utenza	Modalità	Condizioni	Prescrizioni	Indicatori	Standard	Note		
SOSTENIBILITÀ		FUNZIONI AMMINISTRATIVE INERENTI LE ATTIVITÀ E LO SVILUPPO DEI SISTEMI BIBLIOTECARI LOCALI E DELLE BIBLIOTECHE DI Enti LOCALI (L.R. 25/2016 ART. 4 LETTERA A)	Cittadini, coordinatori sistemi, Enti	Svolto con personale interno	Istanza di parte e iniziative d'ufficio	L.R.25/2016	Accessibilità: n. operatori adibiti al servizio di presa in carico dei beni librari consegnati alla sede del Centro di Catalogazione Provinciale dalle biblioteche di pubblica lettura e universitarie	2			
							Tempestività: tempi massimi di consegna dei volumi catalogati in Catalogo Unico Pavese	30 gg		Dalla ricezione	
							Tempestività: le modalità di comunicazione con i Sistemi e i bibliotecari sul servizio di catalogazione e la disponibilità a svolgere servizi di supporto alla biblioteche gestite da personale volontario sono continuative		SI		
							Tempestività: tempi di restituzione alle biblioteche dei volumi catalogati nei tempi stabiliti e secondo le priorità indicate dalle biblioteche	60 gg			
		PROMOZIONE DI ATTIVITÀ EDUCATIVE E CULTURALI (L.R. 25/16 ART. 4 LETTERA B)	Cittadini, Enti	Svolto con personale interno	Iniziativa di parte d'ufficio	L.R.25/2016	Accessibilità: n. di operatori che organizzano direttamente o partecipano/collaborano alla realizzazione di eventi e iniziative culturali	2	SI		
							Tempestività: tempi massimi di realizzazione evento	60 gg			
							Trasparenza: pubblicazione evento su sito istituzionale e divulgazione tramite profilo social ente		SI		
							Efficacia: realizzazione evento nei tempi stabiliti		SI		
							Efficacia: realizzazione evento con partecipazione significativa target stabilito		SI	Numero minimo partecipanti : 20 persone	

<p>PROGETTO S.I.R.BE.C. (L.R. 39/74) SISTEMA INFORMATIVO REGIONALE DEI BENI CULTURALI (L.R. 25/16 ART. 4 LETTERA D)</p>	<p>Cittadini, Enti</p>	<p>Svolto con personale ESTERNO</p>	<p>Procedimento d'ufficio o su istanza di parte</p>	<p>L.R.25/2016</p>	<p>Accessibilità: n. operatori addetti al servizio di catalogazione de beni culturali presenti sul territorio</p>	<p>1</p>		
					<p>Tempestività: tempi massimi per la catalogazione stabiliti dalla DG Cultura di Regione Lombardia</p>	<p>90 gg</p>		
					<p>Trasparenza: la comunicazione ai soggetti proprietari o detentori dei beni oggetto di catalogazione è chiara</p>		<p>SI</p>	
					<p>Efficacia: effettuazione attività nei tempi stabiliti dalla DG Cultura di Regione Lombardia</p>		<p>SI</p>	
<p>COORDINAMENTO DELLO SVILUPPO DEI SISTEMI MUSEALI LOCALI E DEI SISTEMI CATALOGRAFICI IN MATERIA DI BENI CULTURALI (L.R. 25/16 ART.4 LETTERA C)</p>	<p>Cittadini, Enti</p>	<p>Svolto con personale interno</p>	<p>Procedimento d'ufficio o istanza di parte</p>	<p>L.R.25/2016</p>	<p>Accessibilità: n. di canali con cui è possibile accedere al servizio</p>	<p>1</p>		<p>PEC</p>
					<p>Accessibilità: n. di operatori adibiti alla risposta alle istanze provenienti dai Sistemi Museali</p>	<p>1</p>		
					<p>Tempestività: tempi massimi di effettuazione attività nei tempi stabiliti dalla DG Cultura di Regione Lombardia</p>	<p>60 gg</p>		
					<p>Efficacia: effettuazione attività nei tempi stabiliti dalla DG Cultura di Regione Lombardia</p>		<p>SI</p>	
					<p>Trasparenza: le modalità di comunicazione con i soggetti responsabili dei Sistemi sono chiare e condivise</p>	<p>100%</p>	<p>SI</p>	
					<p>Efficacia: raggiungimento nei tempi concordati di soluzioni e percorsi condivisi</p>		<p>SI</p>	
<p>CONCESSIONE PATROCINI</p>	<p>Cittadini, associazioni, Enti</p>	<p>Svolto con personale interno</p>	<p>Su istanza di parte</p>	<p>L.R.25/2016</p>	<p>Accessibilità: n. di canali con cui è possibile accedere al servizio</p>	<p>2</p>		<p>PEC - portale istanze</p>
					<p>Accessibilità: n. di operatori adibiti alla predisposizione delle risposte al patrocinio</p>	<p>1</p>		
					<p>Tempestività: tempi massimi per l'istruttoria istanza ed invio logo dalla presentazione della domanda</p>	<p>30 gg</p>		<p>Dalla presentazione della domanda</p>
					<p>Efficacia: concessione, laddove ricorrano i presupposti, del patrocinio in tempo utile per la realizzazione dell'evento patrocinato</p>	<p>100%</p>	<p>SI</p>	

Ambito: Edifici provinciali

Descrizione: utilizzo delle sale e degli spazi dell'amministrazione o delle palestre degli istituti superiori

Periodo di Riferimento: Anno 2025

SETTORE	UO	Servizio	Utenza	Modalità	Condizioni	Prescrizioni	Indicatori	Standard	Note	
SETTORE SERVIZI PER L'IMPIEGO E AFFARI ISTITUZIONALI	UO Innovazione Tecnologica e Digitale	UTILIZZO SALE E SPAZI IN DISPONIBILITÀ DELLA PROVINCIA	Cittadini, imprese, enti	Svolto con risorse interne	Disponibilità della sala richiesta	Adeguatezza della richiesta alle indicazioni di utilizzo della sala secondo quanto previsto dal regolamento provinciale e pagamento delle spese	Accessibilità: n. di canali con cui è possibile presentare le richieste	3		PEC, servizi on line e sportello protocollo
							Accessibilità: n. giorni di apertura dello sportello fisico	5		
							Accessibilità: n. operatori adibiti alla trasmissione del nulla osta	2		
							Accessibilità: disponibilità degli operatori nella richiesta telefonica di informazioni		SI	
							Tempestività: Tempi di trasmissione nulla osta per le richieste urgenti con esenzioni	3 gg		Previsto decreto presidenziale
							Tempestività: Tempi di trasmissione nulla osta per le richieste senza esenzioni	2 gg		
							Tempestività: Tempi di trasmissione nulla osta per le richieste con esenzioni	7 gg		Previsto decreto presidenziale
							Tempestività: Tempi di trasmissione nulla osta per le richieste senza esenzioni	2 gg		
							Trasparenza: pubblicazione sul sito istituzionale della modulistica e delle informazioni complete ed aggiornate sulle modalità e soggetti responsabili		SI	Area tematica - servizi on line
							Trasparenza: chiare informazioni in merito ai costi da sostenere		SI	Servizi on line
Efficacia: fattibilità di valutazione della rispondenza del servizio alle aspettative date dalla modalità di erogazione		SI	Scheda di Customer Satisfaction							
Efficacia: possibilità per l'utenza di esprimere un reclamo o segnalazione		SI	Scheda di Customer Satisfaction							

<p style="text-align: center;">SETTORE TERRITORIO, PIANIFICAZIONE STRATEGICA E PATRIMONIO</p> <p>UO Programmazione e monitoraggio, opere pubbliche, trasporti, sicurezza interna, patrimonio ed espognri</p>	<p style="text-align: center;">CONCESSIONE UTILIZZO PALESTRE SCOLASTICHE AD ASSOCIAZIONI SPORTIVE</p>	<p style="text-align: center;">Associazioni sportive</p>	<p style="text-align: center;">svolto con risorse interne</p>	<p style="text-align: center;">corretta compilazione istanza nel rispetto delle tempistiche indicate nell'avviso di messa a disposizione degli impianti sportivi</p>	<p style="text-align: center;">rispetto del Regolamento interno della Provincia di Pavia</p>	<p>Accessibilità: n. di canali con cui è possibile accedere al servizio</p>	3		<p>linea telefonica, mail e sito istituzionale dell'Ente</p>
						<p>Accessibilità: n. operatori adibiti al servizio</p>	1		
						<p>Tempestività: Tempi massimi di erogazione del servizio</p>	60 gg		
						<p>Trasparenza: i costi associati all'erogazione del servizio sono chiari</p>		SI	<p>sito istituzionale</p>
						<p>Trasparenza: sono indicati compiutamente referenti per l'istruttoria ed il RUP</p>		SI	<p>sito istituzionale</p>
						<p>Efficacia: Tempi massimi di erogazione del servizio</p>		SI	<p>entro i tempi previsti da norme o regolamenti</p>

Ambito: Lavoro

Descrizione: servizi di collocamento e collocamento mirato

Periodo di Riferimento: Anno 2025

SETTORE	UO	Servizio	Utenza	Modalità	Condizioni	Prescrizioni	Indicatori	Standard	Note	
SETTORE SERVIZI PER L'IMPIEGO E AFFARI ISTITUZIONALI	UO Servizi per l'impiego, Coordinamento uffici Mercato del Lavoro	PIANO PROVINCIALE DI INIZIATIVE A SOSTEGNO DELL'INSERIMENTO LAVORATIVO DI SOGGETTI DISABILI	Cittadini, imprese,enti	Svolto con risorse interne/esterne	Delega in materia di Mercato del Lavoro ai sensi della legge regionale 9/2018 e s.m. i. - Convenzione annuale sottoscritta con Regione Lombardia in materia di Politiche del Lavoro	LR 13/2003 - L. 68/99	Accessibilità: n. operatori adibiti al servizio	4	SI	
							Tempestività: frequenza di erogazione del servizio	2 volte l'anno		
							Trasparenza: costi associati al servizio sono chiari		SI	Attraverso impegni e liquidazioni
							Efficacia: possibilità di esprimere reclamo o segnalazione		SI	Attraverso apposita casella email dedicata
		SERVIZIO DI COLLOCAMENTO MIRATO	Cittadini, imprese,enti	Svolto con risorse interne	Delega in materia di Mercato del Lavoro ai sensi della legge regionale 9/2018 e s.m. i. - Convenzione annuale sottoscritta con Regione Lombardia in materia di Politiche del Lavoro	LR 13/2003 - L. 68/99	Accessibilità: n. operatori adibiti al servizio	8	SI	
							Tempestività: frequenza di erogazione del servizio	a giorno lavorativo		
							Trasparenza: tempo di risposta del servizio	Se in presenza al momento se scritto 30 giorni		Se in presenza al momento se scritto 30 giorni
							Efficacia: possibilità di esprimere reclamo o segnalazione		SI	Attraverso apposita casella email dedicata
		VERIFICA OTTEMPERANZA L.68/99	Imprese,enti	Svolto con risorse interne	Delega in materia di Mercato del Lavoro ai sensi della legge regionale 9/2018 e s.m. i. - Convenzione annuale sottoscritta con Regione Lombardia in materia di Politiche del Lavoro	L.68/99	Accessibilità: n. operatori adibiti al servizio	n. 2 operatori		
							Tempestività: frequenza di erogazione del servizio	a giorno lavorativo		
							Trasparenza: tempo di risposta del servizio	30 gg		
							Efficacia: possibilità di esprimere reclamo o segnalazione		SI	Attraverso apposita casella email dedicata
		OFFERTE DI LAVORO	Cittadini, imprese	Svolto con risorse interne	Delega in materia di Mercato del Lavoro ai sensi della legge regionale 9/2018 e s.m. i. - Convenzione annuale sottoscritta con Regione Lombardia in materia di Politiche del Lavoro	DLGS 150/2015	Accessibilità: n. operatori adibiti al servizio	9		
							Tempestività: frequenza di erogazione del servizio	a giorno lavorativo		
							Trasparenza: tempo di risposta del servizio	10 gg		
							Efficacia: possibilità di esprimere reclamo o segnalazione		SI	Attraverso apposita casella email dedicata

	TIROCINIO	Cittadini, imprese, enti	Svolto con risorse interne	Delega in materia di Mercato del Lavoro ai sensi della legge regionale 9/2018 e s.m. i. - Convenzione annuale sottoscritta con Regione Lombardia in materia di Politiche del Lavoro	DLGS 150/2015 L. 92/2012	Accessibilità: n. operatori adibiti al servizio	4		
						Tempestività: frequenza di erogazione del servizio	a giorno lavorativo		
						Trasparenza: tempo di risposta del servizio	10 gg		
						Efficacia: possibilità di esprimere reclamo o segnalazione		SI	Attraverso apposita casella email dedicata
	APPRENDISTATO PROFESSIONALIZZANTE (FORMAZIONE)	Cittadini, imprese, enti	Svolto con risorse interne/esterne	Delega in materia di Mercato del Lavoro ai sensi della legge regionale 9/2018 e s.m. i. - Convenzione annuale sottoscritta con Regione Lombardia in materia di Politiche del Lavoro	DLGS n. 81/2015	Accessibilità: n. operatori adibiti al servizio	2		
						Tempestività: frequenza di erogazione del servizio	1 volta l'anno		
						Trasparenza: costi associati al servizio sono chiari		SI	
						Efficacia: possibilità di esprimere reclamo o segnalazione		SI	Attraverso apposita casella email dedicata

Ambito: Parità e Garante dei diritti dei detenuti

Descrizione: attività della Consigliera di Parità e del Garante dei diritti dei detenuti

Periodo di Riferimento: Anno 2025

SETTORE	UO	Servizio	Utenza	Modalità	Condizioni	Prescrizioni	Indicatori	Standard		Note
SETTORE TUTELA AMBIENTALE E BIODIVERSITÀ, PROMOZIONE DEL TERRITORIO, SOSTENIBILITÀ	UO Programmazione del Settore, Gestione e semplificazione amministrativa, Politiche di Conciliazione, Pari Opportunità	CONSIGLIERA DI PARITÀ	Cittadini, imprese, Enti,	Svolto con risorse interne	D.lgs. n. 198/2006		Trasparenza: le informazioni sul sito istituzionale sono aggiornate		SI	La Consigliera di Parità è una figura istituita per la promozione e il controllo dell'attuazione dei principi di uguaglianza di opportunità e di non discriminazione tra uomini e donne nel mondo del lavoro, regolamentata dal D. lgs. 198/2006 e successive modificazioni.
							Tempestività: tempi massimi di risposta alle richieste di informazioni in relazione alla modalità di accesso al Servizio da parte dell'utenza	30 gg	SI	
		GARANTE DEI DIRITTI DEI DETENUTI	Cittadini detenuti e famigliari	Svolto con risorse interne	Lettere di richiesta	Decreto Legge n. 146/2013	Accessibilità: n. operatori adibiti al servizio	2	SI	

Ambito: Polizia Provinciale

Descrizione: servizi messi a disposizione relativi al servizio di Polizia Provinciale

Periodo di Riferimento: Anno 2025

SETTORE	UO	Servizio	Utenza	Modalità	Condizioni	Prescrizioni	Indicatori	Standard	Note	
RITORIO, PIANIFICAZIONE STRATEGICA E PATRIMONIO	UOA Polizia Provinciale	ISTANZA ARCHIVIAZIONE VERBALE CDS	Cittadini, imprese	Svolto con risorse interne ed esterni	Completezza della documentazione richiesta nel modello di istanza	rispetto disposizioni del Codice della Strada	Accessibilità: n. di canali con cui è possibile accedere al servizio	4	Sportello, Linea telefonica, mail e sito istituzionale dell'Ente	
							Accessibilità: n. operatori adibiti al servizio	2		
							Tempestività: Tempi massimi di erogazione del servizio	30 gg		
							Efficacia: esautività del servizio rispetto alle esigenze dell'utente	SI		Il procedimento si esaurisce con la comunicazione all'utente dell'avvio dell'iter per l'archiviazione che viene effettuata dalla Prefettura
							Trasparenza: le informazioni per fruire del servizio sono diffuse, disponibili, reperibili, acquisibili	SI		sito internet istituzionale
		ISTANZA DI RATEIZZAZIONE CDS	Cittadini, imprese	Svolto con risorse interne ed esterni	Completezza della documentazione richiesta nel modello di istanza	rispetto disposizioni del Codice della Strada	Accessibilità: n. di canali con cui è possibile accedere al servizio	4	Sportello, Linea telefonica, mail e sito istituzionale dell'Ente	
							Accessibilità: n. operatori adibiti al servizio	2		
							Tempestività: Tempi massimi di erogazione del servizio	30 gg		
							Efficacia: esautività del servizio rispetto alle esigenze dell'utente	SI		Il procedimento interamente a carico della Provincia si esaurisce con il rilascio del provvedimento di rateizzazione
							Trasparenza: le informazioni per fruire del servizio sono diffuse, disponibili, reperibili, acquisibili	SI		sito internet istituzionale
		ISTANZA DI RIMBORSO	Cittadini, imprese	Svolto con risorse interne ed esterni	Completezza della documentazione richiesta nel modello di istanza	rispetto disposizioni del Codice della Strada e del Codice Civile	Accessibilità: n. di canali con cui è possibile accedere al servizio	4	Sportello, Linea telefonica, mail e sito istituzionale dell'Ente	
							Accessibilità: n. operatori adibiti al servizio	3		
							Tempestività: Tempi massimi di erogazione del servizio	30 gg		
							Efficacia: esautività del servizio rispetto alle esigenze dell'utente	SI		Il procedimento interamente a carico della Provincia si esaurisce con l'erogazione del rimborso
							Trasparenza: le informazioni per fruire del servizio sono diffuse, disponibili, reperibili, acquisibili	SI		sito internet istituzionale

SETTORE TERZI									
ACCESSO DOCUMENTALE VERBALI CDS	Cittadini, imprese	Svolto con risorse interne ed esterni	Completezza della documentazione richiesta nel modello di istanza	rispetto disposizioni del Codice della Strada	Accessibilità: n. di canali con cui è possibile accedere al servizio	4		Sportello, Linea telefonica, mail e sito istituzionale dell'Ente	
					Accessibilità: n. operatori adibiti al servizio	2			
					Tempestività: Tempi massimi di erogazione del servizio	30 gg			
					Efficacia: esautività del servizio rispetto alle esigenze dell'utente		SI	Il procedimento interamente a carico della Provincia si esaurisce con il rilascio della documentazione richiesta	
					Trasparenza: le informazioni per fruire del servizio sono diffuse, disponibili, reperibili, acquisibili		SI	sito internet istituzionale	
DOMANDA DI AUTORIZZAZIONE PER L'ATTIVITA' DI CONTROLLO DEL COLOMBO DI CITTA' (COLUMBA LIVIA) AI SENSI DELL'ART. 41 L.R. 26/1993	Cittadini, Associazioni	Svolto con risorse interne	Completezza della documentazione richiesta nel modello di istanza (avvenuto pagamento della marca da bollo)	rispetto della normativa regionale	Accessibilità: n. di canali con cui è possibile accedere al servizio	3		Linea telefonica, mail e pec	
					Accessibilità: n. operatori adibiti al servizio	1			
					Tempestività: Tempi massimi di erogazione del servizio	30 gg			
					Efficacia: esautività del servizio rispetto alle esigenze dell'utente		SI	Il procedimento interamente a carico della Provincia si esaurisce con il rilascio dell'autorizzazione	
DOMANDA DI AUTORIZZAZIONE PER L'ATTIVITA' DI CONTROLLO DELLA NUTRIA AI SENSI DELL'ART. 41 L.R. 26/1993	Cittadini, Associazioni	Svolto con risorse interne	Completezza della documentazione richiesta nel modello di istanza (avvenuto pagamento della marca da bollo)	rispetto della normativa regionale	Accessibilità: n. di canali con cui è possibile accedere al servizio	3		Linea telefonica, mail e pec	
					Accessibilità: n. operatori adibiti al servizio	1			
					Tempestività: Tempi massimi di erogazione del servizio	30 gg			
					Efficacia: esautività del servizio rispetto alle esigenze dell'utente		SI	Il procedimento interamente a carico della Provincia si esaurisce con il rilascio dell'autorizzazione	

Ambito: Rappresentanza

Descrizione: servizi attraverso i quali l'amministrazione esplica la sua attività di cerimoniale o di compartecipazione ad iniziative e progetti

Periodo di Riferimento: Anno 2025

SETTORE	UO	Servizio	Utenza	Modalità	Condizioni	Prescrizioni	Indicatori	Standard	Note	
SETTORE ECONOMICO FINANZIARIO E AFFARI GENERALI	UO Protocollo ed Archivio, Segreteria e Servizi Generali	SERVIZIO DI GONFALONE	Enti	Svolto con risorse interne	Disponibilità del gonfalone	Adeguatezza dell'iniziativa all'uso del Gonfalone provinciale	Accessibilità: N di canali con cui è possibile presentare le richieste	2		PEC, telefono segreteria di presidenza
							Accessibilità: N. operatori adibiti ricezione della richiesta	3		
							Accessibilità: N. di gonfalonieri	1		
							Tempestività: tempo di risposta alla richiesta del Gonfalone	3 gg		
							Trasparenza: pubblicazione sul sito istituzionale della modulistica e delle informazioni complete ed aggiornate sulle modalità e soggetti responsabili		NO	Informazione solo sul gonfalone (simboli e rappresentazione grafica)
							Efficacia: fattibilità di valutazione della rispondenza del servizio alle aspettative date dalla modalità di erogazione		NO	
SETTORE TUTELA AMBIENTALE E BIODIVERSITÀ, PROMOZIONE DEL TERRITORIO, SOSTENIBILITÀ	UO Governance e Biodiversità	CONCESSIONE PATROCINI	Cittadini, associazioni, Enti	Svolto con personale interno	Su istanza di parte	L.R.25/2016	Accessibilità: n. di canali con cui è possibile accedere al servizio	2		PEC - portale istanze
							Accessibilità: n. di operatori adibiti alla predisposizione delle risposte al patrocinio	1		
							Tempestività: tempi massimi per l'istruttoria istanza ed invio logo dalla presentazione della domanda	30 gg		Dalla presentazione della domanda
							Efficacia: concessione, laddove ricorrano i presupposti, del patrocinio in tempo utile per la realizzazione dell'evento patrocinato	100%	SI	

Ambito: Territorio

Descrizione: adozione del PTCP e delle valutazioni paesaggistiche

Periodo di Riferimento: Anno 2025

SETTORE	UO	Servizio	Utenza	Modalità	Condizioni	Prescrizioni	Indicatori	Standard	Note	
SETTORE TERRITORIO - PIANIFICAZIONE STRATEGICA E PATRIMONIO	UO Pianificazione Territoriale, compatibilità paesistica e attrattività	RILASCIO DI VALUTAZIONE DI INCIDENZA COMUNITARIA (VIC)	Cittadini, imprese, istituzioni	Svolto con risorse interne	Oneri istruttori/ marca da bollo/ documentazione prevista dalla legge	Obblighi imposti da normative di settore	Accessibilità: n. giorni di apertura dello sportello fisico	5 gg		Coincide con orario d'ufficio e su appuntamento fuori orario (36 ore settimana)
							Tempestività: Tempi massimi di erogazione del servizio	60 gg		Rilascio del provvedimento amministrativo
							Trasparenza: il risultato atteso è chiaro		SI	
		VERIFICA DI COMPATIBILITÀ SUAP, PGT PII E PA E VARIANTI AL PTCP	Istituzioni	Svolto con risorse interne	Documentazione prevista dalla legge	Obblighi imposti per rendere i Piani di Governo del Territorio conformi al Piano Territoriale di Coordinamento Provinciale	Accessibilità: n. giorni di apertura dello sportello fisico	5 gg		Coincide con orario d'ufficio e su appuntamento fuori orario (36 ore settimana)
							Tempestività: Tempi massimi di erogazione del servizio	90/120 gg		Rilascio del provvedimento amministrativo
							Trasparenza: il risultato atteso è chiaro		SI	
							Efficacia: possibilità per l'utenza di esprimere un reclamo o segnalazione		SI	Ricorso al competente Tribunale Amministrativo Regionale entro 60 (sessanta) giorni o mediante ricorso straordinario al Presidente della Repubblica nel termine di 120 (centoventi) giorni
		RILASCIO DI AUTORIZZAZIONI PAESAGGISTICHE	Cittadini, imprese, istituzioni	Svolto con risorse interne	Oneri istruttori/marca da bollo/documentazione prevista dalla legge	Obblighi imposti per la tutela/compensazione/mitigazione paesaggistico-ambientali	Accessibilità: n. giorni di apertura dello sportello fisico	5 gg		Coincide con orario d'ufficio e su appuntamento fuori orario (36 ore settimana)
							Tempestività: Tempi massimi di erogazione del servizio	45 gg		Rilascio del provvedimento amministrativo
							Trasparenza: il risultato atteso è chiaro		SI	
							Efficacia: possibilità per l'utenza di esprimere un reclamo o segnalazione		SI	Ricorso al competente Tribunale Amministrativo Regionale entro 60 (sessanta) giorni o mediante ricorso straordinario al Presidente della Repubblica nel termine di 120 (centoventi) giorni

Ambito: Terzo Settore

Descrizione: associazionismo ed iscrizione ai registri

Periodo di Riferimento: Anno 2025

SETTORE	UO	Servizio	Utenza	Modalità	Condizioni	Prescrizioni	Indicatori	Standard	Note	
SETTORE TUTELA AMBIENTALE E BIODIVERSITÀ, PROMOZIONE DEL TERRITORIO, SOSTENIBILITÀ	UO Sviluppo economico, sostenibilità e Terzo settore	RUNTS (REGISTRO UNICO NAZIONALE DEL TERZO SETTORE)	Organizzazioni di Volontariato, associazioni di Promozione Sociale, Fondazioni, Società Operative di Mutuo Soccorso, imprese sociali, notai, Agenzia entrate, Prefettura, Direzioni Generale competente per il Terzo Settore e Enti dotati di personalità giuridica	Svolto con personale interno	Procedimento d'ufficio o istanza di parte	D.LGS.117/2017 E DECRETO MINISTERIALE N. 106/2020	Accessibilità: N. di canali con cui è possibile trasmissione istanza nuova iscrizione o conferma iscrizione al RUNTS di ente trasmigrato da altro registro, variazione, deposito bilanci, cancellazione, acquisizione personalità giuridica	2		Portale del RUNTS o pec
							Accessibilità: n. di operatori adibiti all'erogazione del servizio	4		
							Tempestività: tempi massimi di istruttoria, al netto delle sospensive	60 gg		
							Tempestività: tempo massimo di adozione del provvedimento finale nei termini di legge, al netto delle sospensive	180 gg		
							Trasparenza: la comunicazione esito istruttoria, sospensione o interruzione termini procedurali al richiedente è chiara e chiare sono le modalità di invio	100%	SI	
							Efficacia: adozione del provvedimento finale nei termini di legge, al netto delle sospensive	100%	SI	

Ambito: Trasporti

Descrizione: autorizzazioni e concessioni ai trasporti; esami di abilitazione

Periodo di Riferimento: Anno 2025

SETTORE	UO	Servizio	Utenza	Modalità	Condizioni	Prescrizioni	Indicatori	Standard	Note	
		RILASCIO ATTESTATO DI IDONEITÀ PROFESSIONALE ALL'ESERCIZIO DELL'ATTIVITÀ DI CONSULENZA PER LA CIRCOLAZIONE DEI MEZZI DI TRASPORTO	Cittadini	Svolto con risorse interne	Completezza della documentazione richiesta nel modello di istanza (avvenuto pagamento delle spese di istruttoria, avvenuto pagamento, se del caso, della marca da bollo, completezza delle dichiarazioni e degli elaborati tecnici richiesti)	Rispetto della normativa nazionale e delegata	Accessibilità: n. di canali con cui è possibile accedere al servizio	3		Linea telefonica, mail e sito istituzionale dell'Ente
							Accessibilità: n. operatori adibiti al servizio	3		
							Tempestività: Tempi massimi di erogazione del servizio	60 gg		
							Trasparenza: i costi associati all'erogazione del servizio sono chiari		SI	sito istituzionale
							Efficacia: esautività del servizio rispetto alle esigenze dell'utente		SI	Il procedimento interamente a carico della Provincia si esaurisce con l'abilitazione
		RILASCIO ATTESTATO DI IDONEITÀ PROFESSIONALE ALL'ESERCIZIO DELL'ATTIVITÀ DI AUTOTRASPORTATORE DI MERCI PER CONTO DI TERZI E DI AUTOTRASPORTO DI PERSONE SU STRADA	Cittadini	Svolto con risorse interne	Completezza della documentazione richiesta nel modello di istanza (avvenuto pagamento delle spese di istruttoria, avvenuto pagamento, se del caso, della marca da bollo)	Rispetto della normativa nazionale e delegata	Accessibilità: n. di canali con cui è possibile accedere al servizio	3		Linea telefonica, mail e sito istituzionale dell'Ente
							Accessibilità: n. operatori adibiti al servizio	3		
							Tempestività: Tempi massimi di erogazione del servizio	60 gg		
							Trasparenza: i costi associati all'erogazione del servizio sono chiari		SI	sito istituzionale
							Efficacia: esautività del servizio rispetto alle esigenze dell'utente		SI	Il procedimento interamente a carico della Provincia si esaurisce con l'inserimento dei nuovi gestori nella piattaforma nazionale degli autotrasportatori
		RILASCIO DI LICENZA DI AUTOTRASPORTO DI COSE IN CONTO PROPRIO (ART. 32 LEGGE 298/74 E S.M.I., D.P.R. N. 783/77, LEGGE 132/86)	Ditte titolari di mezzi di trasporto merci	Svolto con risorse interne	Completezza della documentazione richiesta nel modello di istanza (avvenuto pagamento delle spese di istruttoria, avvenuto pagamento, se del caso, della marca da bollo, completezza delle dichiarazioni e degli elaborati tecnici richiesti)	Rispetto categoria merceologica per la quale viene rilasciata l'autorizzazione	Accessibilità: N di canali con cui è possibile accedere al servizio	3		Linea telefonica, mail e sito istituzionale dell'Ente
							Accessibilità: n. operatori adibiti al servizio	1		
							Tempestività: Tempi massimi di erogazione del servizio	30 GG		
							Trasparenza: i costi associati all'erogazione del servizio sono chiari		SI	sito istituzionale
							Efficacia: esautività del servizio rispetto alle esigenze dell'utente		SI	Il procedimento interamente a carico della Provincia si esaurisce con l'aggiornamento della piattaforma nazionale dei Trasporti in conto proprio

RILASCIO NULLA OSTA PER L'IMMATRICOLAZIONE E AGGIORNAMENTO DELLA CARTA DI CIRCOLAZIONE DI VEICOLO DA ADIBIRE AI SERVIZI DI NOLEGGIO DI AUTOBUS CON CONDUCENTE	Imprese di noleggio autobus con conducente	Svolto con risorse interne	Completezza della documentazione richiesta nel modello di istanza (avvenuto pagamento delle spese di istruttoria, avvenuto pagamento, se del caso, della marca da bollo	Rispetto della normativa	Accessibilità: N di canali con cui è possibile accedere al servizio	3		Linea telefonica, mail e sito istituzionale dell'Ente
					Accessibilità: n. operatori adibiti al servizio	1		
					Tempestività: Tempi massimi di erogazione del servizio	15 gg		
					Efficacia: esaustività del servizio rispetto alle esigenze dell'utente		SI	Il procedimento interamente a carico della Provincia si esaurisce con l'aggiornamento il rilascio del nulla osta
RILASCIO CERTIFICATI E AUTORIZZAZIONI CONNESSE ALL'ESERCIZIO DI AUTOSCUOLA (AI SENSI DEL D.LGS. N. 285/92 E S.M.I. E ART. 19 DELLA LEGGE N. 241/1990 E S.M.I.)	Cittadini, titolari di autoscuole e istruttori	Svolto con risorse interne	Completezza della documentazione richiesta nel modello di istanza (avvenuto pagamento delle spese di istruttoria, avvenuto pagamento, se del caso, della marca da bollo, completezza delle dichiarazioni e degli elaborati tecnici richiesti)	Rispetto della normativa	Accessibilità: N di canali con cui è possibile accedere al servizio	3		Linea telefonica, mail e sito istituzionale dell'Ente
					Accessibilità: n. operatori adibiti al servizio	2		
					Tempestività: Tempi massimi di erogazione del servizio	60 gg		
					Efficacia: esaustività del servizio rispetto alle esigenze dell'utente		SI	Il procedimento interamente a carico della Provincia
RILASCIO ABILITAZIONE ATTIVITÀ DI CONDUCENTE DI AUTOVEICOLI E NATANTI DESTINATI AL TRASPORTO DI PERSONE	Cittadini	Svolto con risorse interne	Completezza della documentazione richiesta nel modello di istanza (avvenuto pagamento delle spese di istruttoria, avvenuto pagamento, se del caso, della marca da bollo e superamento esame	Rispetto della normativa	Accessibilità: n. di canali con cui è possibile accedere al servizio	3		Linea telefonica, mail e sito istituzionale dell'Ente
					Accessibilità: n. operatori adibiti al servizio	3		
					Tempestività: Tempi massimi di erogazione del servizio	60 gg		
					Efficacia: esaustività del servizio rispetto alle esigenze dell'utente		SI	Il procedimento interamente a carico della Provincia e si esaurisce con lo svolgimento dell'esame e la comunicazione alla Camera di Commercio
RILASCIO AUTORIZZAZIONE PER L'ESERCIZIO DELL'ATTIVITÀ DI CENTRO DI CONTROLLO DI VEICOLI A MOTORE	Imprese	Svolto con risorse interne	Completezza della documentazione richiesta nel modello di istanza (avvenuto pagamento delle spese di istruttoria, avvenuto pagamento, se del caso, della marca da bollo	Rispetto della normativa	Accessibilità: N di canali con cui è possibile accedere al servizio	3		Linea telefonica, mail e sito istituzionale dell'Ente
					Accessibilità: n. operatori adibiti al servizio	1		
					Tempestività: Tempi massimi di erogazione del servizio	60 gg		
					Efficacia: esaustività del servizio rispetto alle esigenze dell'utente		SI	Il procedimento interamente a carico della Provincia
RILASCIO E VARIAZIONI LICENZA PER LA NAVIGAZIONE DI NAVI E DEI GALLEGGIANTI (R.D. N. 327/1942, D.P.R. N.631/1949, D.G.R. N. 47317/1999)	Cittadini, imprese	Svolto con risorse interne	Completezza della documentazione richiesta nel modello di istanza (avvenuto pagamento delle spese di istruttoria, avvenuto pagamento, se del caso, della marca da bollo, completezza delle dichiarazioni e degli elaborati tecnici richiesti)	Rispetto della normativa nazionale	Accessibilità: N di canali con cui è possibile accedere al servizio	3		Linea telefonica, mail e sito istituzionale dell'Ente
					Accessibilità: n. operatori adibiti al servizio	1		
					Tempestività: Tempi massimi di erogazione del servizio	60 gg		
					Efficacia: esaustività del servizio rispetto alle esigenze dell'utente		SI	Il procedimento interamente a carico della Provincia e si esaurisce con il rilascio della licenza previo collaudo, visite e prove da parte della motorizzazione civile di competenza

	RILASCIO AUTORIZZAZIONE PER LO SVOLGIMENTO DI REGATE SUL FIUME TICINO E PO	Associazioni sportive	Svolto con risorse interne	Completezza della documentazione richiesta nel modello di istanza (avvenuto pagamento delle spese di istruttoria, avvenuto pagamento, se del caso, della marca da bollo, completezza delle dichiarazioni e degli elaborati tecnici richiesti) e superamento esame	Rispetto della normativa nazionale e delle prescrizioni indicate dagli enti competenti AIPO, Parco del Ticino	Accessibilità: N di canali con cui è possibile accedere al servizio	3		Linea telefonica, mail e sito istituzionale dell'Ente
						Accessibilità: n. operatori adibiti al servizio	1		
						Tempestività: Tempi massimi di erogazione del servizio	60 gg		
						Efficacia: esaustività del servizio rispetto alle esigenze dell'utente		SI	Il procedimento interamente a carico della Provincia e si esaurisce con il rilascio della autorizzazione
	ESAMI DI IDONEITÀ ALL'ISCRIZIONE AI RUOLI DELLA CAMERA DI COMMERCIO PER IL NOLEGGIO CON CONDUCENTE PER NATANTI	Cittadini	Svolto con risorse interne ed esterni	Completezza della documentazione richiesta nel modello di istanza avvenuto pagamento, s della marca da bollo, completezza delle dichiarazioni e superamento dell'esame	Rispetto della normativa nazionale e delegata	Accessibilità: n.di canali con cui è possibile accedere al servizio	3		Linea telefonica, mail e sito istituzionale dell'Ente
						Accessibilità: n. operatori adibiti al servizio	2		
						Tempestività: Tempi massimi di erogazione del servizio	60 gg		
						Efficacia: esaustività del servizio rispetto alle esigenze dell'utente		SI	Il procedimento interamente a carico della Provincia e si esaurisce con il rilascio dell'idoneità all'iscrizione ai ruoli presso la Camera Commercio

Ambito: Tributi

Descrizione: servizi di pagamento di imposte e tasse; di rimborso per errato pagamento o di sostituto di imposta.

Periodo di Riferimento: Anno 2025

SETTORE	UO	Servizio	Utenza	Modalità	Condizioni	Prescrizioni	Indicatori	Standard	Note	
SETTORE INFRASTRUTTURE, EDILIZIA SCOLASTICA	UO Risorse idriche e difesa idrogeologica	RESTITUZIONE DI SOMME NON DOVUTE O INCASSATE IN ECCESSO	Cittadini, imprese, Enti,	Svolto con risorse interne	Istanze di restituzione	Regolamento di contabilità	Accessibilità: N di canali con cui è possibile accedere al servizio	3		PEC, servizi on line, sportello protocollo
							Accessibilità: n. operatori adibiti al servizio	3		
							Trasparenza: comunicazione chiara delle tempistiche di erogazione del servizio		SI	
							Tempestività: avvio delle procedure finalizzate alla restituzione	30 gg		Il cittadino fruitore di servizi afferenti il Settore Infrastrutture, Edilizia Scolastica che abbia erroneamente versato spese non dovute o spese in eccesso può fare richiesta di restituzione delle stesse inviando una richiesta all'ufficio competente
							Tempestività: tempi massimi di restituzione delle somme al soggetto istante	30 gg		
SETTORE ECONOMICO FINANZIARIO E AFFARI GENERALI	UO Fiscalità dell'Ente, Entrate, Spese, Utenze e Tributi	TRIBUTI PER ESERCIZIO FUNZIONI DI TUTELA, PROTEZIONE E IGIENE DELL'AMBIENTE - TEFA	Comuni, soggetti incaricati dai comuni per la riscossione	Svolto con risorse interne	Determinazione dell'imposta provinciale e comunicazione ai comuni	Pagamento della TARI e successivo riversamento della quota TEFA alla Provincia	Accessibilità: N di canali con cui è possibile comunicare la tariffa	2		PEC - area tematica
							Trasparenza: pubblicazione sul sito istituzionale delle informazioni complete ed aggiornate sulle modalità e soggetti responsabili		SI	Area tematica
		ATTESTAZIONE DEI REDDITI DI LAVORO AUTONOMO, PROVVIGIONI E REDDITI DIVERSI NONCHÉ I CORRISPETTIVI DERIVANTI DAI CONTRATTI DI LOCAZIONI BREVI IN QUALITÀ DI SOSTITUTI D'IMPOSTA TRAMITE MODELLO CERTIFICAZIONE UNICA (CU)	Cittadini e imprese	Svolto con risorse interne	Percettori delle somme oggetto di certificazione	Adeguatezza della redazione del documento di pagamento relativo all'operazione svolta	Accessibilità: N di canali con cui è possibile effettuare la richiesta	3		PEC - mail - posta cartacea
							Tempestività: Tempi massimi di trasmissione delle attestazioni		SI	Entro le scadenze fissate ogni anno dalla legge
		RIMBORSI PER PAGAMENTI EFFETTUATI ERRONEAMENTE	Cittadini, imprese o Enti	Svolto con risorse interne	Pagamento effettuato erroneamente su conto intestato alla Provincia	Documento comprovante l'errore	Accessibilità: N di canali con cui è possibile presentare le richieste	4		PEC, servizi on line, sportello protocollo e posta
							Accessibilità: n. giorni di apertura dello sportello fisico	5		
							Accessibilità: n. operatori adibiti alla valutazione della richiesta	2		
							Accessibilità: disponibilità degli operatori nella richiesta telefonica di informazioni		SI	

						Tempestività: Tempi massimi di erogazione del servizio	30 gg			
						Trasparenza: pubblicazione sul sito istituzionale della modulistica e delle informazioni complete ed aggiornate sulle modalità e soggetti responsabili		si	Area tematica - servizi on line	
SETTORE TUTELA AMBIENTALE E BIODIVERSITÀ, PROMOZIONE DEL TERRITORIO, SOSTENIBILITÀ	UO Programmazione del Settore, Gestione e semplificazione amministrativa, Politiche di Condizione, Per Opportunità	RESTITUZIONE DI SOMME NON DOVUTE O INCASSATE IN ECCESSO	Cittadini, imprese, Enti,	Svolto con risorse interne	Istanze di restituzione	Regolamento di contabilità	Accessibilità: N di canali con cui è possibile accedere al servizio	2		mail / pec
							Accessibilità: n. operatori adibiti al servizio	2		
							Trasparenza: comunicazione chiara delle tempistiche di erogazione del servizio		SI	Il cittadino fruitore di servizi afferenti il Settore Tutela Ambientale e Biodiversità, Promozione del Territorio, Sostenibilità che abbia erroneamente versato spese non dovute o spese in eccesso può fare richiesta di restituzione delle stesse inviando una richiesta all'ufficio competente
							Tempestività: avvio delle procedure finalizzate alla restituzione	30 gg		
							Tempestività: tempi massimi di restituzione delle somme al soggetto istante	30 gg		

Ambito: Turismo

Descrizione: attività turistiche, certificazioni alberghiere; B&B, pro loco

Periodo di Riferimento: Anno 2025

SETTORE	UO	Servizio	Utenza	Modalità	Condizioni	Prescrizioni	Indicatori	Standard	Note	
SETTORE ECONOMICO FINANZIARIO E AFFARI GENERALI	UO Protocollo ed Archivio, Segreteria e Servizi Generali	RICHIESTA DI CONSULTAZIONE DELL'ARCHIVIO STORICO PROVINCIALE	Cittadini, imprese, Enti	Svolto con risorse interne	Presenza in archivio storico della documentazione richiesta	Rispetto della normativa sull'accesso documentale	Accessibilità: N di canali con cui è possibile presentare le richieste	3		PEC, servizi on line e sportello protocollo
							Accessibilità: n. giorni di apertura dello sportello fisico	5		
							Accessibilità: n. operatori adibiti alla ricerca e valutazione della richiesta	2		
							Accessibilità: disponibilità degli operatori nella richiesta telefonica di informazioni		SI	
							Tempestività: Tempi di comunicazione dell'esito della ricerca (interlocutoria)	15 gg		
							Tempestività: Tempi di predisposizione del provvedimento finale	30 gg		
							Trasparenza: pubblicazione sul sito istituzionale della modulistica e delle informazioni complete ed aggiornate sulle modalità e soggetti responsabili		SI	Area tematica - servizi on line
							Trasparenza: chiare informazioni in merito ai costi da sostenere		SI	Servizi on line
							Efficacia: fattibilità di valutazione della rispondenza del servizio alle aspettative date dalla modalità di erogazione		SI	Scheda di Customer Satisfaction
							Efficacia: possibilità per l'utenza di esprimere un reclamo o segnalazione		SI	Scheda di Customer Satisfaction
		CLASSIFICAZIONE E RICLASSIFICAZIONE ESERCIZI ALBERGHIERI	Cittadini, imprese, Enti	Svolto con personale interno	Istanza di parte o procedimento d'ufficio a seguito di ispezione	LR 27/2015 e Regolamento Regionale n.5/2009	Accessibilità: N di canali con cui è possibile accedere al servizio	2		Portale Impresaingiorno o pec
							Accessibilità: n. operatori adibiti al servizio	2		
							Tempestività: tempi massimi di adozione del parere finale nei termini di legge, al netto delle sospensive	60 gg		
							Efficacia:osservanza del procedimento ex art 208 e L. 241/90 e smi, pubblicazione finale dell'atto	100%	SI	
							Efficacia: adozione del provvedimento finale nei termini di legge	100%	SI	

TERRITORIO, SOSTENIBILITÀ	CLASSIFICAZIONE AZIENDE RICETTIVE ALL'ARIA APERTA (L.R.N.27/2015)	Cittadini, imprese, Enti	Svolto con personale interno	Istanza di parte o procedimento d'ufficio a seguito di ispezione	L.R. 27/2015 Regolamento Regionale n.3/2018	Accessibilità: N di canali con cui è possibile accedere al servizio	2		Portale Impresainungiorno o pec
						Accessibilità: n. operatori adibiti al servizio	2		
						Tempestività: tempi massimi di adozione del parere finale nei termini di legge, al netto delle sospensive	60 gg		
						Tempestività: tempi massimi di adozione e comunicazione atto conclusivo	60 gg		
						Efficacia:osservanza del procedimento ex art 208 e L. 241/90 e smi, pubblicazione finale dell'atto	100%	SI	
	AVVIO LOCAZIONE TURISTICA	Cittadini, imprese, Enti	Svolto con personale interno	Istanza di parte	LR 27/2015	Accessibilità: N di canali con cui è possibile accedere al servizio	2		Portale Impresainungiorno o pec
						Accessibilità: n. operatori adibiti al servizio	2		
						Tempestività: tempi massimi di registrazione struttura sul Portale ROSS1000 di Regione Lombardia per consistenze e flussi turistici	30 gg		
						Trasparenza: comunicazione modalità di utilizzo del gestionale per la registrazione di flussi		SI	
	CESSAZIONE LOCAZIONE TURISTICA	Cittadini, imprese, Enti	Svolto con personale interno	Istanza di parte	L.R. 27/2015	Accessibilità: N di canali con cui è possibile accedere al servizio	2		Portale Impresainungiorno o pec
						Accessibilità: n. operatori adibiti al servizio	2		
						Tempestività: tempi massimi di cancellazione struttura dal Portale ROSS1000 di Regione Lombardia per consistenze e flussi turistici dalla comunicazione di cessazione	10 gg		
						Trasparenza: comunicazione modalità di utilizzo del gestionale per la registrazione di flussi		SI	
	ABILITAZIONE ALLE PROFESSIONI TURISTICHE (ART 6 L.R. 27/2015)	Cittadini	Svolto con personale interno	Istanza di parte	L.R. 27/2015	Accessibilità: N di canali con cui è possibile accedere al servizio	1		PEC
						Accessibilità: n. operatori adibiti al servizio	2		
						Tempestività: tempi massimi di adozione del provvedimento finale nei termini di legge e delle direttive regionali, al netto delle sospensive	60 gg		

						Trasparenza: comunicazione avvio procedimento, pubblicazione finale dell'atto e rilascio attestato di abilitazione	100%	SI	
						Efficacia: adozione del provvedimento finale nei termini di legge, al netto delle sospensive	100%	SI	
						Accessibilità: n. operatori adibiti al servizio	1		
						Tempestività: tempo massimo di pubblicazione dalla richiesta del portatore d'interesse	10 gg		
						Trasparenza: comunicazione avvenuta pubblicazione	100%	SI	
						Accessibilità: N di canali con cui è possibile accedere al servizio	1		Comunicazione avvio o presentazione SCIA (Segnalazione Certificata Inizio Attività) tramite Portale Impresainunigiorno o pec.
						Accessibilità: n. operatori adibiti al servizio	2		
						Tempestività: tempi massimi di registrazione struttura sul Portale ROSS1000 di Regione Lombardia per consistenze e flussi turistici	30 gg		Dalla presentazione delle informazioni complete
						Trasparenza: le modalità di utilizzo del gestionale per la registrazione di flussi sono comunicate agli utEnti	100%	SI	
						Accessibilità: N di canali con cui è possibile accedere al servizio	1		PEC
						Accessibilità: n. operatori adibiti al servizio	2		
						Tempestività: tempi massimi di presa in carico del reclamo all'esponente e comunicazione richiesta informazioni alla struttura ricettiva dalla ricezione del reclamo	10 gg		
						Tempestività: tempi massimi di comunicazione al cittadino utente delle azioni messe in campo dalla struttura ricettiva per evitare la ripetizione del disservizio e chiusura reclamo, salvi gli interventi impositivi, se necessario.	30 gg		
						Trasparenza: comunicazione al cittadino utente delle azioni di recupero messe in campo dalla struttura ricettiva sia nei suoi confronti, sia per evitare la ripetizione del disservizio	100%	SI	

		CONTROLLO SULLE ASSOCIAZIONI PRO LOCO	Cittadini, associazioni o Enti	Svolto con personale interno	Procedimento d'ufficio	L.R. 27/2015	Accessibilità: N di canali con cui è possibile accedere al servizio	1		PEC
							Accessibilità: n. operatori adibiti al servizio	1		
							Tempestività: tempi massimi di redazione report annuale nei tempi stabiliti da Regione Lombardia	60 gg		Dalla presentazione delle informazioni complete
							Trasparenza: le modalità di compilazione delle schede dati e informazioni sono comunicate al presidente delle Pro loco	100%	SI	
							Tempestività: comunicazione alla Direzione Generale competente dei dati e delle informazioni aggiornate a seguito dei controlli annuali effettuati a campione	10 gg		Dalla elaborazione di sintesi

Ambito: Viabilità

Descrizione: come richiedere un risarcimento per un danno subito su strada di competenza provinciale; interventi od occupazione di suolo pubblico; posa di cartelli pubblicitari

Periodo di Riferimento: Anno 2025

SETTORE	UO	Servizio	Utenza	Modalità	Condizioni	Prescrizioni	Indicatori	Standard	Note	
SETTORE ECONOMICO FINANZIARIO E AFFARI GENERALI	UO Economato e Provveditorato, Sinistri, Assicurazioni, Gestione Parco Miezi e Mutui	RISARCIMENTO DANNO DA SINISTRO AVVENUTO SU STRADA PROVINCIALE	Cittadini, imprese, Enti	Istruttoria svolta con risorse interne; l'accettazione del risarcimento e la relativa liquidazione avviene ad opera della compagnia assicurativa	Il sinistro si sia verificato su strade di competenza provinciale	L'istanza di risarcimento deve essere completa in ogni sua parte e avere tutti gli allegati necessari alla corretta istruzione della pratica	Accessibilità: N di canali con cui è possibile presentare le richieste	3		PEC, servizi on line dalla home page del sito istituzionale - cliccare su Sportello telematico Polifunzionale - Affari Generali - Avvia un'istanza, sportello e posta
							Accessibilità: n. giorni di apertura dello sportello fisico	5		
							Accessibilità: n. operatori adibiti alla ricerca e valutazione della richiesta	2		
							Accessibilità: disponibilità degli operatori nella richiesta telefonica di informazioni		SI	
							Tempestività: tempi di risposta alla richiesta del servizio (apertura sinistro e inoltra alla compagnia assicurativa)	7 giorni		
							Trasparenza: pubblicazione sul sito istituzionale della modulistica e delle informazioni complete ed aggiornate sulle modalità e soggetti responsabili		SI	Area tematica - servizi on line dalla home page del sito istituzionale
							Trasparenza: sono indicati compiutamente i referenti per l'istruttoria ed il RUP		SI	Area tematica - servizi on line
							Trasparenza: sono chiare le competenze della Provincia e dell'assicurazione nel risarcimento del danno		SI	Scheda descrittiva del procedimento sull'area tematica - servizi on line
							Efficacia: possibilità per l'utenza di esprimere un reclamo o segnalazione		SI	Tramite mail all'istruttore delle pratica
		RILASCIO DI AUTORIZZAZIONE O RINNOVO INSTALLAZIONE MEZZI PUBBLICITARI	Cittadini, imprese, enti	Svolto con risorse interne	Completezza della documentazione richiesta nel modello di istanza (avvenuto pagamento delle spese di istruttoria, avvenuto pagamento, se del caso, della marca da bollo, completezza delle dichiarazioni e degli elaborati tecnici richiesti)	Rispetto del Codice della Strada e relativo Regolamento attuativo, rispetto del regolamento della Provincia di Pavia	Accessibilità: N di canali con cui è possibile accedere al servizio	3		Linea telefonica, mail e sito istituzionale dell'Ente
							Tempestività: Tempi massimi di erogazione del servizio	60 gg		
							Trasparenza: i costi associati all'erogazione del servizio sono chiari		SI	sito istituzionale
							Trasparenza: sono indicati compiutamente i referenti per l'istruttoria ed il RUP		SI	sito istituzionale
							Efficacia: Tempi massimi di erogazione del servizio		SI	Entro i tempi previsti da norme o regolamenti

SETTORE TERRITORIO, PIANIFICAZIONE STRATEGICA E PATRIMONIO

UO Programmazione e monitoraggio opere pubbliche, trasporti, sicurezza interna, patrimonio ed espatri

RILASCIO NUOVA OCCUPAZIONE (PERMANENTE O TEMPORANEA) SUOLO PUBBLICO	Cittadini, imprese, enti	Svolto con risorse interne	Completezza della documentazione richiesta nel modello di istanza (avvenuto pagamento delle spese di istruttoria, avvenuto pagamento, se del caso, della marca da bollo, completezza delle dichiarazioni e degli elaborati tecnici richiesti)	Rispetto del Codice della Strada e relativo Regolamento attuativo, rispetto del regolamento della Provincia di Pavia	Accessibilità: n. di canali con cui è possibile accedere al servizio	3		Linea telefonica, mail e sito istituzionale dell'Ente
					Accessibilità: n. operatori adibiti al servizio	2		
					Tempestività: Tempi massimi di erogazione del servizio	60 gg		
					Trasparenza: i costi associati all'erogazione del servizio sono chiari		SI	sito istituzionale
					Trasparenza: sono indicati compiutamente i referenti per l'istruttoria ed il RUP		SI	sito istituzionale
					Efficacia: Tempi massimi di erogazione del servizio		SI	Entro i tempi previsti da norme o regolamenti
RILASCIO NULLA OSTA/AUTORIZZAZIONI PER I TRASPORTI ECCEZIONALI	Cittadini, imprese, enti	Svolto con risorse interne	Completezza della documentazione richiesta nel modello di istanza (avvenuto pagamento delle spese di istruttoria, avvenuto pagamento, se del caso, della marca da bollo, completezza delle dichiarazioni e degli elaborati tecnici richiesti)	Rispetto del Codice della Strada e relativo Regolamento attuativo, rispetto della normativa e linee guida di Regione Lombardia	Accessibilità: n. di canali con cui è possibile accedere al servizio	4		Linea telefonica, mail e sito istituzionale dell'Ente, portale regionale TE on line
					Accessibilità: n. operatori adibiti al servizio	2		
					Tempestività: Tempi massimi di erogazione del servizio	20 gg		
					Trasparenza: i costi associati all'erogazione del servizio sono chiari		SI	sito istituzionale
					Trasparenza: sono indicati compiutamente i referenti per l'istruttoria ed il RUP		SI	sito istituzionale
					Efficacia: Tempi massimi di erogazione del servizio		SI	Entro i tempi previsti da norme o regolamenti
RILASCIO NULLA OSTA/AUTORIZZAZIONI PER GARE CICLISTICHE	Cittadini, Società o enti	Svolto con risorse interne	Completezza della documentazione richiesta nel modello di istanza (avvenuto pagamento delle spese di istruttoria, avvenuto pagamento, se del caso, della marca da bollo, completezza delle dichiarazioni e degli elaborati tecnici richiesti)	Rispetto del Codice della Strada e relativo Regolamento attuativo, rispetto della normativa e linee guida di Regione Lombardia	Accessibilità: n. di canali con cui è possibile accedere al servizio	3		Linea telefonica, mail e sito istituzionale dell'Ente
					Accessibilità: n. operatori adibiti al servizio	2		
					Tempestività: Tempi massimi di erogazione del servizio	30 gg		
					Trasparenza: i costi associati all'erogazione del servizio sono chiari		SI	sito istituzionale
					Trasparenza: sono indicati compiutamente i referenti per l'istruttoria ed il RUP		SI	sito istituzionale
					Efficacia: Tempi massimi di erogazione del servizio		SI	Entro i tempi previsti da norme o regolamenti