



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. *Dovere 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 ed 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 ed 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 ed 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 Delibera 88/2010 "Linee guida per la definizione degli standard di qualità" 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><b>Accessibilità</b> 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><b>Tempestività</b> 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><b>Trasparenza</b> 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</p>	<p>Carta digitale dati pubblici on line sul profilo dell'Ente  <i>completezza delle informazioni</i> 1) _____</p>

<p>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>2) _____</p> <p>3) _____</p> <p>4) _____</p> <p>5) _____</p> <p>6) _____</p>
<p><b>Efficacia</b></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 esigenza espressa 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 modulistica</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

## AMBITI DI INTERVENTO

I servizi sono stati suddivisi in ambiti di intervento e si articolano in:

- A. Accesso
- B. Ambiente
- C. Appalti
- D. Cultura

- E. Edifici Provinciali
- F. Lavoro
- G. Parità e Garante Dei Detenuti
- H. Rappresentanza
- I. Territorio
- J. Terzo settore
- K. Trasporti
- L. Tributi
- M. Turismo
- N. Viabilità



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

SETTORE	UO	SERVIZIO	UTENZA	MODALITA'	CONDIZIONI	PRESCRIZIONI	INDICATORI	STANDARD	NOTE	
Settore Economico Finanziario e Affari Generali	UO Protocollo ed Archivio, Segreteria e Servizi Generali	<a href="#">Richiesta di consultazione dell'archivio storico provinciale</a>	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	
							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							

Settore Tutela Ambientale e Biodiversità, Promozione del Territorio, Sostenibilità	UO Programmazione del Settore, Gestione e Semplificazione Amministrativa, Politiche di Conciliazione, Pari Opportunità	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	
Settore Servizi per l'Impiego e Affari Istituzionali	UO Progetti Strategici e Affari Istituzionali	<a href="#">Sportello URP</a>	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

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

SETTORE	UO	SERVIZIO	UTENZA	MODALITA'	CONDIZIONI	PRESCRIZIONI	INDICATORI	STANDARD	NOTE
Settore Tutela Ambientale e Biodiversità, Promozione del Territorio, Sostenibilità	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 208 e L. 241/90 e smi, pubblicazione finale dell'atto	100%	
							Efficacia: adozione del provvedimento finale nel rispetto dei termini di legge	100%	
		<a href="#">Decreto di Verifica di esclusione o di assoggettabilità alla VIA</a>	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 208 e L. 241/90 e smi, pubblicazione finale dell'atto	100%	SI
							Efficacia: adozione del provvedimento finale nel rispetto dei termini di legge		
		<a href="#">Decreto di VIA-PAUR</a>	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
		<a href="#">Attività di informazione all'utenza in materia di procedure tecnico-</a>	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								

		<a href="#">amministrative e norme in materia di bonifiche e VIA</a>								
		<a href="#">Gestione del sistema sanzionatorio: audizioni e concessione rateizzazioni</a>	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	

SETTORE	UO	SERVIZIO	UTENZA	MODALITA'	CONDIZIONI	PRESCRIZIONI	INDICATORI	STANDARD	NOTE	
Settore Tutela Ambientale e Biodiversità, Promozione del Territorio, Sostenibilità	UO Aria Energia	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	3		
							Trasparenza: comunicazione di avvio d'esercizio		Sì	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	3		
							Tempestività: adozione del parere finale nei termini di legge, al netto delle sospensive		Sì	rispetto dei termini di legge
							Trasparenza: l'atto finale è pubblicato secondo disposizioni di legge		Sì	albo pretorio
							Efficacia: adozione dell'atto di competenza nel rispetto della normativa vigente		Sì	
		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		

Settore Tutela Ambientale e Biodiversità, Promozione del Territorio, Sostenibilità	UO Aria Energia	Autorizzazione all'installazione di linee elettriche di potenza inferiore a 150Kw con procedura ordinaria	cittadini, imprese, enti	svolto con risorse interne	su istanza	Legge Regionale della Lombardia n.52/1982,	Accessibilità: N di canali con cui è possibile accedere al servizio	?		
							Accessibilità: n. operatori adibiti al servizio	2		
							Accessibilità: n. canali di comunicazione di avvenuta autorizzazione			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	120gg		
							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%		

SETTORE	UO	SERVIZIO	UTENZA	MODALITA'	CONDIZIONI	PRESCRIZIONI	INDICATORI	STANDARD	NOTE
Settore Tutela Ambientale e Biodiversità, Promozione del Territorio, Sostenibilità	UO Autorizzazioni Ambientali e Sostenibilità	Autorizzazione all'installazione di linee elettriche, con procedura semplificata	cittadini, imprese, enti	svolto con risorse interne	su istanza	Legge Regionale della Lombardia n.52/1982,	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 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 addetti	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%								

SETTORE	UO	SERVIZIO	UTENZA	MODALITA'	CONDIZIONI	PRESCRIZIONI	INDICATORI	STANDARD	NOTE
Settore Tutela Ambientale e Biodiversità, Promozione del Territorio, Sostenibilità	UO Aria Energia	Autorizzazione all'installazione ed 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%		



SETTORE	UO	SERVIZIO	UTENZA	MODALITA'	CONDIZIONI	PRESCRIZIONI	INDICATORI	STANDARD	NOTE
Settore Tutela Ambientale e Biodiversità, Promozione del Territorio, Sostenibilità	UO Aria Energia	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%	

SETTORE	UO	SERVIZIO	UTENZA	MODALITA'	CONDIZIONI	PRESCRIZIONI	INDICATORI	STANDARD	NOTE	
Settore Tutela Ambientale e Biodiversità, Promozione del Territorio, Sostenibilità	UO Rifiuti	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	5		
							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	
	UO Rifiuti	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	5		
							Tempestività: tempi massimi di adozione del provvedimento finale nei termini di legge, al netto delle sospensive	150 gg		

Settore Tutela Ambientale e Biodiversità, Promozione del Territorio, Sostenibilità	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/nullaosta 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	

SETTORE	UO	SERVIZIO	UTENZA	MODALITA'	CONDIZIONI	PRESCRIZIONI	INDICATORI	STANDARD	NOTE	
Settore Tutela Ambientale e Biodiversità, Promozione del Territorio, Sostenibilità	UO Rifiuti	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	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	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	
	UO Ri-fiuti	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 S.I.L.V.I.A. 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
Settore Tutela Ambientale	UO Ri-fiuti						Efficacia: osservanza del procedimento ex art 208 e L. 241/90 e smi, pubblicazione finale dell'atto	100%	SI	

e Biodiversità, Promozione del Territorio, Sostenibilità						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.
	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 smi e D. Lgs 33/2013	Accessibilità: n. funzionari adibiti al servizio	7		informazioni all'utenza (Comuni, aziende pubbliche e private, associazioni di categoria, associazioni ambientaliste e cittadini) per chiarimenti relativi alle procedure tecnico amministrative in materia di rifiuti

SETTORE	UO	SERVIZIO	UTENZA	MODALITA'	CONDIZIONI	PRESCRIZIONI	INDICATORI	STANDARD	NOTE
Settore Tutela Ambientale e Biodiversità, Promozione del Territorio, Sostenibilità	UO Autorizzazione Ambientali e Sostenibilità	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 provinciale
							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 provinciale
							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
<b>SETTORE</b>	<b>UO</b>	<b>SERVIZIO</b>	<b>UTENZA</b>	<b>MODALITA'</b>	<b>CONDIZIONI</b>	<b>PRESCRIZIONI</b>	<b>INDICATORI</b>	<b>STANDARD</b>	<b>NOTE</b>

Settore Tutela Ambientale e Biodiversità, Promozione del Territorio, Sostenibilità	UO Autorizzazione Ambientali e Sostenibilità	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 provinciale	
							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	
			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 provinciale
								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	
SETTORE	UO	SERVIZIO	UTENZA	MODALITA'	CONDIZIONI	PRESCRIZIONI	INDICATORI	STANDARD	NOTE		
		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 provinciale	
							Accessibilità: n. operatori adibiti al servizio	2			

Settore Tutela Ambientale e Biodiversità, Promozione del Territorio, Sostenibilità	UO Autorizzazione Ambientali e Sostenibilità						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	
		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 provinciale
							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	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	
SETTORE	UO	SERVIZIO	UTENZA	MODALITA'	CONDIZIONI	PRESCRIZIONI	INDICATORI	STANDARD	NOTE	
Settore Tutela Ambientale e Biodiversità, Promozione del Territorio, Sostenibilità	UO Autorizzazione Ambientali e Sostenibilità	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 provinciale
							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	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	
		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 provinciale
							Accessibilità: n. operatori adibiti al servizio	2		
							Tempestività: tempi massimi di adozione dell'autorizzazione	150gg	SI	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	
<b>SETTORE</b>	<b>UO</b>	<b>SERVIZIO</b>	<b>UTENZA</b>	<b>MODALITA'</b>	<b>CONDIZIONI</b>	<b>PRESCRIZIONI</b>	<b>INDICATORI</b>	<b>STANDARD</b>	<b>NOTE</b>	
Settore Tutela Ambientale e Biodiversità, Promozione del Territorio, Sostenibilità	UO Autorizzazione Ambientali e Sostenibilità	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 provinciale
							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)	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	
		Valutazione 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 provinciale
							Accessibilità: n. operatori adibiti al servizio	2		
							Tempestività: tempi massimi di valutazione piani e progetti	120 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 conservazioni stico
							Tempestività: tempi massimi di verifica completezza documentale, livello di screening	60 gg		
Settore Tutela Ambientale e Biodiversità, Promozione del Territorio, Sostenibilità	UO Autorizzazione Ambientali e Sostenibilità	Valutazione di incidenza di piani e progetti	enti, imprese, cittadini	svolto con risorse interne	istanza di parte	Dir. 92/43 CE; DGR 4488 /2021	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 conservazioni stico

SETTORE	UO	SERVIZIO	UTENZA	MODALITA'	CONDIZIONI	PRESCRIZIONI	INDICATORI	STANDARD	NOTE	
Settore Tutela Ambientale e Biodiversità, Promozione del Territorio, Sostenibilità	UO Attività Estrattive Polizia Mineraria, Vigilanza Volontaria	<a href="#">Adozione / approvazione del Pianocave</a>	cittadini, imprese, enti	svolto con risorse interne	Procedura pubblica	L. R 20/21 e atto di indirizzo	Accessibilità: n. operatori adibiti al servizio	2		Il Piano Cave 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	
		<a href="#">Nomina Consulta Cave</a>	cittadini, imprese, enti	svolto con risorse interne	avviso pubblico	L. R 20/21	Accessibilità: n. operatori adibiti al servizio	2		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	
		<a href="#">Rilascio autorizzazioni</a>	cittadini, imprese, enti	svolto con risorse interne	istanza di parte	L. R 20/21	Accessibilità: canali attraverso i quali si accede al servizio	1	SI	portale procedimenti RL
							Accessibilità: n. operatori adibiti al servizio	2		
							Tempestività: tempo massimo di adozione del provvedimento finale	59 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
Settore Tutela Ambientale e Biodiversità, Promozione del Territorio, Sostenibilità	UO Attività Estrattive Polizia Mineraria, Vigilanza Volontaria	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	UO	SERVIZIO	UTENZA	MODALITA'	CONDIZIONI	PRESCRIZIONI	INDICATORI	STANDARD	NOTE	
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/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			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/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			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/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/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	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'utente di esprimere un reclamo o segnalazione			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			da presentare entro il 31/03 di ogni anno

							Trasparenza: il risultato atteso è chiaro		Si	
--	--	--	--	--	--	--	---	--	----	--

APPALTI: servizio di supporto nelle procedure di gara

Settore	UO	Servizio	Utenza	Modalità	Condizioni	Prescrizioni	Indicatori	Standard	Note											
Settore Territorio, Pianificazione Strategica e Patrimonio	Stazioni e 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 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. 2. 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</p> <table> <tr> <td>Entità del Contributo</td> <td></td> </tr> <tr> <td>€ 250,00</td> <td>fino ad € 350.000,00</td> </tr> <tr> <td>€ 500,00</td> <td>fra € 350.001,00 ed € 1.000.000,00</td> </tr> <tr> <td>€ 1.500,00</td> <td>fra € 1.000.001,00 e la soglia di rilevanza comunitaria del contratto</td> </tr> <tr> <td>€ 5.000,00</td> <td>oltre la soglia di rilevanza comunitaria del contratto</td> </tr> </table>	Entità del Contributo		€ 250,00	fino ad € 350.000,00	€ 500,00	fra € 350.001,00 ed € 1.000.000,00	€ 1.500,00	fra € 1.000.001,00 e la soglia di rilevanza comunitaria del contratto	€ 5.000,00	oltre la soglia di rilevanza comunitaria del contratto
							Entità del Contributo													
€ 250,00	fino ad € 350.000,00																			
€ 500,00	fra € 350.001,00 ed € 1.000.000,00																			
€ 1.500,00	fra € 1.000.001,00 e la soglia di rilevanza comunitaria del contratto																			
€ 5.000,00	oltre la soglia di rilevanza comunitaria del contratto																			
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.																	

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



Settore	UO	Servizio	Utenza	Modalità	Condizioni	Prescrizioni	Indicatori	Standard	Note	
Settore Tutela Ambientale e Biodiversità, Promozione del Territorio, Sostenibilità	UO Governance, Promozione Territoriale, Turismo e Cultura, Politiche Sociali	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, scolastiche e universitarie	2		
							Tempestività: tempi massimi di consegna dei volumi catalogati in SBN (Sistema Bibliotecario Nazionale)	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		
	UO Governance, Promozione Territoriale, Turismo e Cultura, Politiche Sociali	Promozione di attività educative e culturali (L.R. 25/16 art. 4 lettera b)	Cittadini o enti	Svolto con personale interno	Iniziativa di parte o 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
	UO Governance, Promozione Territoriale, Turismo e Cultura, Politiche Sociali	Progetto S.I.R.Be.C. (L.R. 39/74) Sistema Informativo Regionale dei	Cittadini, enti	Svolto con personale ESTERNO	Procedimento d'ufficio o su istanza di parte	L.R.25/2016	Accessibilità: n. operatori addetti al servizio di catalogazione de beni culturali presenti sul territorio	1		

		Beni Culturali (L.R. 25/16 art. 4 lettera d)					Tempestività: tempi massimi per la catalogazione stabiliti dalla DG Cultura di Regione Lombardia	90 gg		
							Trasparenza: la comunicazione ai soggetti proprietari o detentori de beni oggetto di catalogazione è chiara		SI	
							Efficacia: effettuazione attività nei tempi stabiliti dalla DG Cultura di Regione Lombardia		SI	
		Coordinamento dello sviluppo dei Sistemi Museali Locali e dei sistemi catalografici in materia di beni culturali (L.R. 25/16 art.4 lettera c)	Cittadini, enti	Svolto con personale interno	Procedimento d'ufficio o istanza di parte	L.R.25/2016	Accessibilità: N di canali con cui è possibile accedere al servizio	1		PEC
							Accessibilità: n. di operatori adibiti alla risposta alle istanze provenienti dai Sistemi Museali	1		
							Tempestività: tempi massimi di effettuazione attività nei tempi stabiliti dalla DG Cultura di Regione Lombardia	60 gg		
							Efficacia: effettuazione attività nei tempi stabiliti dalla DG Cultura di Regione Lombardia		SI	
							Trasparenza: le modalità di comunicazione con i soggetti responsabili dei Sistemi sono chiare e condivise	100%	SI	
							Efficacia: raggiungimento nei tempi concordati di soluzioni e percorsi condivisi		SI	

**EDIFICI PROVINCIALI: utilizzo delle sale e degli spazi dell'amministrazione o delle palestre degli istituti superiori**

Settore	UO	Servizio	Utenza	Modalità	Condizioni	Prescrizioni	Indicatori	Standard	Note
		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	Accessibilità: N di canali con cui è possibile presentare le richieste	3	PEC, servizi on line e sportello protocollo

Settore Servizi per l'Impiego e Affari Istituzionali	UO Innovazione Tecnologica e Digitale					regolamento provinciale e pagamento delle spese	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	
Settore Territorio, Pianificazione Strategica e Patrimonio	UO Patrimonio, Concessioni Stradali, Trasporti, Espropri e Sicurezza Interna	Concessione utilizzo palestre scolastiche ad associazioni sportive	Associazioni sportive	svolto con risorse interne	corretta compilazione istanza nel rispetto delle tempistiche indicate nell'avviso di messa a disposizione degli impianti sportivi	rispetto del Regolamento interno 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	1		
							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

LAVORO: servizi di collocamento e collocamento mirato

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 esporre reclamo o segnalazione		SI	Attraverso apposita casella email dedicata
		Servizio di collocamento mirato		Svolto con risorse interne	Delega in materia di Mercato del Lavoro ai	LR 13/2003 - L. 68/99	Accessibilità: n. operatori adibiti al servizio	8	SI	

				sensi della legge regionale 9/2018 e s.m.i. - Convenzione annuale sottoscritta con Regione Lombardia in materia di Politiche del Lavoro		Tempestività: frequenza di erogazione del servizio	a giorno lavorativo	
		Cittadini, imprese, enti				Trasparenza: tempo di risposta del servizio	variabili	Se in presenza al momento se scritto 30 giorni
						Efficacia: possibilità di esporre reclamo o segnalazione		SI Attraverso apposita casella email dedicata
	Reddito di cittadinanza	Cittadini, 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	DL 4/2019	Accessibilità: n. operatori adibiti al servizio	9	
						Tempestività: frequenza di erogazione del servizio	a giorno lavorativo	
						Trasparenza: tempo di risposta del servizio	variabili	Se in presenza al momento se scritto 30 giorni
						Efficacia: possibilità di esporre 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 esporre 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 esporre 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	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	

					materia di Politiche del Lavoro		Efficacia: possibilità di esporre 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 esporre reclamo o segnalazione		SI	Attraverso apposita casella email dedicata

PARITA' e GARANTE DEI DETENUTI: attività della Consigliera di Parità e del Garante dei Diritti dei Detenuti

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 detenuti	Cittadini detenuti e familiari	Svolto con risorse interne	Lettere di richiesta	Decreto Legge n. 146/2013		Accessibilità: n. operatori adibiti al servizio	2	SI

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

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	2		
							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	Manca l'indicazione sull'area tematica del sito istituzionale

Settore Tutela Ambientale e Biodiversità, Promozione del Territorio, Sostenibilità	UO Governance, Promozione Territoriale, Turismo e Cultura, Politiche Sociali	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	



TERRITORIO: adozione del PTCP e delle valutazioni paesaggistiche

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
	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	Ricorso al competente Tribunale Amministrativo Regionale entro 60 (sessanta) giorni o mediante ricorso straordinario al Presidente della Repubblica nel termine di 120 (centoventi) giorni
								Efficacia: possibilità per l'utenza di esprimere un reclamo o segnalazione	Ricorso al competente Tribunale Amministrativo Regionale entro 60 (sessanta) giorni o mediante ricorso straordinario al Presidente della Repubblica nel termine di 120 (centoventi) giorni

TERZO SETTORE: associazionismo ed iscrizione ai registri

Settore	UO	Servizio	Utenza	Modalità	Condizioni	Prescrizioni	Indicatori	Standard	Note
		RUNTS (Registro Unico)	Organizzazioni di Volontariato, associazioni di Promozione Sociale, Fondazioni, Società Operative di Mutuo Soccorso, imprese sociali, notai, Agenzia	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,	2	Portale del RUNTS o pec

Tutela Ambientale e Biodiversità, Promozione del Territorio, Sostenibilità	UO Governance, Promozione Territoriale, Turismo e Cultura, Politiche Sociali	Nazionale del Terzo Settore)	entrate , Prefettura, Direzioni Generale competente per il Terzo Settore e enti dotati di personalità giuridica				variazione, deposito bilanci, cancellazione, acquisizione personalità giuridica			
							Accessibilità: n. di operatori adibiti all'erogazione del servizio	3		
							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	

TRASPORTI: autorizzazioni e concessioni ai trasporti; esami di abilitazione

Settore	UO	Servizio	Utenza	Modalità	Condizioni	Prescrizioni	Indicatori	Standard	Note	
Settore Territorio, Pianificazione Strategica e Patrimonio	UO Patrimonio, Concessioni Stradali, Trasporti, Espropri e Sicurezza Interna	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: esaustività del servizio rispetto alle esigenze dell'utente	SI		Il procedimento interamente a carico della Provincia si esaurisce con l'abilitazione
	UO Patrimonio, Concessioni Stradali, Trasporti, Espropri e Sicurezza Interna	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: numero 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: esaustività 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	Ditte titolari di mezzi di	Svolto con risorse interne	Completezza della documentazione richiesta nel	Rispetto categoria merceologica per la	Accessibilità: numero di canali con cui è possibile accedere al servizio	3	Linea telefonica, mail e sito istituzionale dell'Ente	

	legge 298/74 e s.m.i, d.p.r. n. 783/77, legge 132/86)	trasporto merci		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)	quale viene rilasciata l'autorizzazione	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: esaustività 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: numero 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: numero 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: numero 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: numero 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: numero 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: numero 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: numero 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

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

Settore	UO	Servizio	Utenza	Modalità	Condizioni	Prescrizioni	Indicatori	Standard	Note
Settore Economico Finanziario e Affari generali	UO Fiscalità dell'Ente, Entrate, Spese, Utenze e Tributi	Tributo 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
		Attestazione i 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
		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 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



Settore Tutela Ambientale e Biodiversità, Promozione del Territorio, Sostenibilità	UO Programmazione del Settore, Gestione e semplificazione amministrativa, Politiche di Conciliazione, Pari 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		

TURISMO: attività turistiche, certificazioni alberghiere; B&B, pro loco.

Settore	UO	Servizio	Utenza	Modalità	Condizioni	Prescrizioni	Indicatori	Standard	Note
Tutela Ambientale e Biodiversità, Promozione del Territorio, Sostenibilità	UO Governance, Promozione Territoriale, Turismo e Cultura, Politiche Sociali	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 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	30 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
	UO Governance, Promozione Territoriale, Turismo e Cultura, Politiche Sociali	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	30 gg	
							Tempestività: tempi massimi di adozione e comunicazione atto conclusivo	30 gg	
							Efficacia: osservanza del procedimento ex art 208 e L. 241/90 e smi, pubblicazione finale dell'atto	100%	SI
UO Governance, Promozione Territoriale, Turismo e Cultura, Politiche Sociali	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: <b>tempi massimi di</b> 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			
		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	1		
							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	
		Portale turistico provinciale	Cittadini, imprese, enti	Svolto con personale interno	Istanza di parte	L.R. 27/2015	Accessibilità: n. operatori adibiti al servizio	1 addetto	
							Tempestività: tempo massimo di pubblicazione dalla richiesta del portatore d'interesse	10 gg	
							Trasparenza: comunicazione avvenuta pubblicazione	100%	SI
		Comunicazione Avvio Attività Ricettive Extralbergiere	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	1	Comunicazione avvio o presentazione SCIA (Segnalazione Certificata Inizio Attività) tramite 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	Dalla presentazione delle informazioni complete
							Trasparenza: le modalità di utilizzo del gestionale per la registrazione di flussi sono comunicate agli utenti	100%	SI
		Raccolta delle segnalazioni dei turisti relativamente ai servizi turistici	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	1	PEC
							Accessibilità: n. operatori adibiti al servizio	1	

		(art. 6 L.R. 27/2015)					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
--	--	--	--	--	--	--	--	-------	--	-------------------------------

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

Settore	UO	Servizio	Utenza	Modalità	Condizioni	Prescrizioni	Indicatori	Standard	Note		
Settore Economico Finanziario e Affari generali	UO Economato e Provveditorato, Sinistri, Assicurazioni, Gestione Parco Mezzi 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 richiesta 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	4		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 inoltro 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 pratiche
Settore Territorio, Pianificazione Strategica e Patrimonio	UO Patrimonio, Concessioni Stradali, Trasporti, Espropri e Sicurezza Interna	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		
							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 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	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	60 gg				



					delle dichiarazioni e degli elaborati tecnici richiesti)		erogazione del servizio			
							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	Rispetto del Codice della Strada e relativo Regolamento	Accessibilità: N di canali con cui è possibile accedere al servizio	3		Linea telefonica, mail e sito istituzionale dell'Ente

					pagamento delle spese di istruttoria, avvenuto pagamento, se del caso, della marca da bollo, completezza delle dichiarazioni e degli elaborati tecnici richiesti)	attuativo, rispetto della normativa e linee guida di Regione Lombardia	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