

Denominazione del servizio	Autorizzazione alla importazione ed esportazione di sangue umano e suoi prodotti per la produzione di dispositivi medico-diagnostici in vitro
Dipartimento	Programmazione e ordinamento del servizio sanitario nazionale
Direzione generale	Dispositivi medici, servizio farmaceutico e sicurezza delle cure
Ufficio	IV ex DGFDM - Diagnostici in vitro
Descrizione del servizio erogato	Le società, con sede in Italia, che producono dispositivi medico-diagnostici in vitro devono richiedere al Ministero della Salute l'autorizzazione all'importazione ed esportazione di sangue umano e dei suoi prodotti per la produzione di dispositivi medico-diagnostici in vitro (IVD). Tale autorizzazione accompagna i lotti di sangue umano nei loro spostamenti dall'ingresso in Italia, ovvero dall'uscita, fino al sito di produzione dell'IVD. Deve essere esibita dal fabbricante all'autorità sanitaria di frontiera.
Modalità di erogazione	Posta ordinaria o consegna a mano
Tipologia di utenza	Fabbricanti e mandatarî di dispositivi medico-diagnostici in vitro con sede legale in Italia

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Accessibilità fisica	Accesso allo sportello fisico di accoglienza	Numero giornate lavorative con apertura al pubblico effettuate / Numero totale giornate lavorative con apertura al pubblico previste	100%
	Accessibilità multicanale	Informazioni (web) su come accedere più agevolmente al servizio	Numero di spazi web aggiornati/ Numero di spazi web da aggiornare	100%
Tempestività	Tempestività	Tempo massimo dalla presentazione dell'istanza completa per l'erogazione del servizio	Numero di autorizzazioni rilasciate entro il tempo previsto/ Numero totale di istanze complete pervenute	95%
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio	Numero di giorni necessari per la presentazione della richiesta di aggiornamento, dal momento in cui è stata riconosciuta l'esigenza di aggiornamento	10 giorni
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Numero di giorni necessari per la presentazione della richiesta di aggiornamento, dal momento in cui è stata riconosciuta l'esigenza di aggiornamento	10 giorni
	Tempistiche di risposta	Pubblicazione sul sito web della tempistica programmata	Numero di giorni necessari per la presentazione della richiesta di aggiornamento, dal momento in cui è stata riconosciuta l'esigenza di aggiornamento	10 giorni
	Eventuali spese a carico dell'utente	Pubblicazione sul sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	Numero di giorni necessari per la presentazione della richiesta di aggiornamento, dal momento in cui è stata riconosciuta l'esigenza di aggiornamento	10 giorni
Efficacia	Conformità	Regolarità della prestazione erogata	Numero di autorizzazioni rilasciate conformemente alla norma di riferimento / Numero totale di autorizzazioni rilasciate	100%

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

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Accessibilità fisica	Accesso allo sportello fisico di accoglienza	Numero giornate lavorative con apertura al pubblico effettuate / Numero totale giornate lavorative con apertura al pubblico previste	100%
	Accessibilità multicanale	Informazioni (web) su come accedere più agevolmente al servizio	Numero di spazi web aggiornati/ Numero di spazi web da aggiornare	100%
Tempestività	Tempestività	Tempo massimo dalla presentazione dell'istanza completa per l'erogazione del servizio	Numero di certificati rilasciati entro il tempo previsto/ Numero totale di istanze complete pervenute	95%
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio	Numero di giorni necessari per la presentazione della richiesta di aggiornamento, dal momento in cui è stata riconosciuta l'esigenza di aggiornamento	10 giorni
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Numero di giorni necessari per la presentazione della richiesta di aggiornamento, dal momento in cui è stata riconosciuta l'esigenza di aggiornamento	10 giorni
	Tempistiche di risposta	Pubblicazione sul sito web della tempistica programmata	Numero di giorni necessari per la presentazione della richiesta di aggiornamento, dal momento in cui è stata riconosciuta l'esigenza di aggiornamento	10 giorni
	Eventuali spese a carico dell'utente	Pubblicazione sul sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	Numero di giorni necessari per la presentazione della richiesta di aggiornamento, dal momento in cui è stata riconosciuta l'esigenza di aggiornamento	10 giorni
Efficacia	Conformità	Regolarità della prestazione erogata	Numero di certificati rilasciati conformemente alla norma di riferimento / Numero totale di certificati rilasciati	100%

Denominazione del servizio	Rilascio Certificati di libera vendita "attestazione di marcatura CE" per l'esportazione di dispositivi medici nei Paesi al di fuori dell'Unione Europea
Dipartimento	Dipartimento della Programmazione e dell'ordinamento del Servizio Sanitario Nazionale
Direzione generale	Direzione generale dei dispositivi medici, del servizio farmaceutico e della sicurezza delle cure
Ufficio	Ufficio III ex DGFDM - Dispositivi medici
Descrizione del servizio erogato	Rilascio, ad istanza di parte, previa verifica della documentazione presentata, del certificato di libera vendita ai fini dell'esportazione di dispositivi medici nei Paesi al di fuori dell'Unione Europea. "Servizio per il quale gli atti e i documenti da produrre a corredo dell'istanza sono pubblicati sul sito istituzionale del Ministero della Salute, ai sensi della L.106/2011"
Modalità di erogazione	Posta ordinaria o consegna a mano
Tipologia di utenza	Fabbricanti e mandatari di dispositivi medici, con sede legale in Italia

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Accessibilità fisica	Accesso diretto agli uffici presso la sede del Ministero	N. di giornate lavorative con apertura al pubblico effettuate/n. di giornate lavorative di apertura al pubblico programmate	90%
	Accessibilità multicanale	Informazioni web su come accedere più agevolmente al servizio	N. degli spazi web aggiornati/n. degli spazi web da aggiornare	100%
Tempestività	Tempestività	Tempo massimo tra la presentazione dell'istanza, corredata di tutta la corretta documentazione, ed il rilascio del certificato	N. di certificati rilasciati entro il tempo previsto/n. totale di istanze corrette ricevute	90%
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione sul portale del nome e del recapito del responsabile/referente del servizio	Numero di giorni necessari per l'effettuazione della richiesta di aggiornamento del sito web dal momento in cui si manifesta l'esigenza	20 giorni
	Tempistiche di risposta	Pubblicazione sul portale del termine massimo entro il quale il certificato viene rilasciato	Numero di giorni necessari per l'effettuazione della richiesta di aggiornamento del sito web dal momento in cui si manifesta l'esigenza	20 giorni
	Eventuali spese a carico dell'utente	Pubblicazione sul portale delle spese necessarie ai fini del rilascio del certificato	Numero di giorni necessari per l'effettuazione della richiesta di aggiornamento del sito web dal momento in cui si manifesta l'esigenza	20 giorni
Efficacia	Affidabilità	Pertinenza del servizio erogato	N. di reclami accolti/n. certificati rilasciati	5%
	Compiutezza	Esautività del servizio erogato	N. dei certificati rilasciati senza ulteriori adempimenti dell'utenza/n. totale dei certificati rilasciati	60%

Denominazione del servizio	Rilascio delle autorizzazioni ad effettuare pubblicità sanitaria per i medicinali di automedicazione
Dipartimento	Programmazione e Ordinamento del Servizio Sanitario Nazionale
Direzione generale	Dispositivi Medici, Servizio Farmaceutico e Sicurezza delle Cure
Ufficio	Ufficio II
Descrizione del servizio erogato	L'Azienda fabbricante o responsabile dell'immissione in commercio di medicinali di automedicazione chiede il rilascio dell'autorizzazione ad effettuare una pubblicità sanitaria presentando una domanda in bollo completa di tutte le informazioni inerenti la Ditta stessa, il prodotto pubblicizzato, il tipo di pubblicità e il relativo mezzo
Modalità di erogazione	Posta elettronica certificata, posta ordinaria
Tipologia di utenza	Aziende farmaceutiche e di altri prodotti di interesse sanitario.

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Accessibilità fisica	Ricevimento utenza in giorni ed orari predefiniti	al pubblico effettuate / Numero giornate lavorative con apertura al pubblico	80%
	Accessibilità multicanale	Informazioni (web) su come accedere più agevolmente al servizio	Numero di spazi web aggiornati/numero di spazi web da aggiornare	100%
Tempestività	Tempestività	Tempo massimo tra la presentazione della richiesta e l'erogazione del servizio	Numero di autorizzazioni rilasciate entro il tempo previsto/numero totale di istanze complete pervenute	100%
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione su sito web delle informazione riguardanti il responsabile del servizio	numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web dal momento in cui si manifesta l'esigenza	20 giorni
	Procedure di contatto	Pubblicazione su sito web delle informazione riguardanti le modalità di contatto	numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web dal momento in cui si manifesta l'esigenza	20 giorni
	Tempistiche di risposta	Pubblicazione su sito web della tempistica programmata	numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web dal momento in cui si manifesta l'esigenza	20 giorni
	Eventuali spese a carico dell'utente	Pubblicazione su sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web dal momento in cui si manifesta l'esigenza	20 giorni
Efficacia	Conformità	regolarità della prestazione erogata	numero istanze evase conformemente alla norma di riferimento/numero istanze ricevute	100%



Denominazione del servizio	Autorizzazione alla fabbricazione, all'impiego e commercio di sostanze stupefacenti
Dipartimento	della Programmazione e dell'Ordinamento dell'SSN
Direzione generale	Direzione generale dei dispositivi medici, del servizio farmaceutico e della sicurezza delle cure
Ufficio	Ufficio Centrale Stupefacenti-ufficio VIII ex DGFDM
Descrizione del servizio erogato	Il servizio prevede il rilascio dei decreti autorizzativi per la fabbricazione, per l'impiego ed il commercio di stupefacenti, ai sensi del D.P.R. 309/90.
Modalità di erogazione	Posta ordinaria o consegna a mano
Tipologia di utenza	aziende che richiedono l'autorizzazione alla fabbricazione, all'impiego ed al commercio

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Accessibilità fisica	accesso fisico allo sportello	N° gg front office effettuati/N° tot. gg di front office previsti	100%
	Accessibilità multicanale	informazione su come accedere più agevolmente al servizio (modulistica)	N° spazi web aggiornati/n.spazi web da aggiornare;	100%
Tempestività	Tempestività	tempo max (90 g) tra la presentazione dell'istanza, corredata della completa e corretta documentazione, e l'erogazione del servizio	N° decreti rilasciati nel tempo previsto/N° totale delle istanze complete ricevute	90%
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione sul sito web della informazione riguardante il responsabile del servizio	Numero di giorni necessari per la richiesta di modifica del sito web a partire dalla specifica esigenza	10 giorni
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Numero di giorni necessari per la richiesta di modifica del sito web a partire dalla specifica esigenza	10 giorni
	Tempistiche di risposta	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Numero di giorni necessari per la richiesta di modifica del sito web a partire dalla specifica esigenza	10 giorni
	Eventuali spese a carico dell'utente	pubblicazione su web di eventuali diritti a carico dell'utente	Numero di giorni necessari per la richiesta di modifica del sito web a partire dalla specifica esigenza	10 giorni
Efficacia	Conformità	Regolarità della prestazione erogata	N° decreti rilasciati conformemente alla norma/N° tot. di decreti rilasciati	100%

Denominazione del servizio	Rilascio di licenze triennali di precursori di categoria I di sostanze stupefacenti
Dipartimento	della Programmazione e dell'Ordinamento dell'SSN
Direzione generale	Direzione generale dei dispositivi medici, del servizio farmaceutico e della sicurezza delle cure
Ufficio	Ufficio Centrale Stupefacenti-ufficio VIII ex DGFDM
Descrizione del servizio erogato	Il servizio prevede il rilascio di licenze triennali di precursori di categoria I di sostanze stupefacenti, ai sensi dell'art. 70 del D.P.R. 309/90.
Modalità di erogazione	Posta ordinaria o consegna a mano
Tipologia di utenza	aziende che richiedono l'autorizzazione all'utilizzo e detenzione di precursori di categoria I di sostanze stupefacenti

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Accessibilità fisica	accesso fisico allo sportello	N° gg front office effettuati/N° tot. gg di front office previsti	100%
	Accessibilità multicanale	Informazione su come accedere più agevolmente al servizio (modulistica)	N° spazi web aggiornati/n.spazi web da aggiornare;	100%
Tempestività	Tempestività	tempo max (90 g) tra la presentazione dell'istanza, corredata della completa e corretta documentazione, e l'erogazione del servizio	N° autorizzazioni rilasciate nel tempo previsto/N° totale delle istanze complete ricevute	100%
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione sul sito web della informazione riguardante il responsabile del servizio	Numero di giorni necessari per la richiesta di modifica del sito web a partire dalla specifica esigenza	10 giorni
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Numero di giorni necessari per la richiesta di modifica del sito web a partire dalla specifica esigenza	10 giorni
	Tempistiche di risposta	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Numero di giorni necessari per la richiesta di modifica del sito web a partire dalla specifica esigenza	10 giorni
	Eventuali spese a carico dell'utente	pubblicazione su web di eventuali diritti a carico dell'utente	Numero di giorni necessari per la richiesta di modifica del sito web a partire dalla specifica esigenza	10 giorni
Efficacia	Conformità	Regolarità della prestazione erogata	N° licenze rilasciate conformemente alla norma/N° tot. di licenze rilasciate	100%



Denominazione del servizio	Autorizzazione all'importazione di precursori di sostanze stupefacenti
Dipartimento	della Programmazione e dell'Ordinamento dell'SSN
Direzione generale	Direzione generale dei dispositivi medici, del servizio farmaceutico e della sicurezza delle cure
Ufficio	Ufficio Centrale Stupefacenti-ufficio VIII ex DGFDM
Descrizione del servizio erogato	Il servizio prevede il rilascio di autorizzazioni all'importazione di precursori di sostanze stupefacenti, ai sensi dell'art. 70 del D.P.R. 309/90.
Modalità di erogazione	Posta ordinaria o consegna a mano
Tipologia di utenza	aziende che richiedono l'autorizzazione all'importazione di precursori di sostanze stupefacenti

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Accessibilità fisica	accesso fisico allo sportello	N° gg front office effettuati/N° tot. gg di front office previsti	100%
	Accessibilità multicanale	informazione su come accedere più agevolmente al servizio (modulistica)	N° spazi web aggiornati/n.spazi web da aggiornare;	100%
Tempestività	Tempestività	tempo max (30 g) tra la presentazione dell'istanza, corredata della completa e corretta documentazione, e l'erogazione del servizio	N° autorizzazioni rilasciate nel tempo previsto/N° totale delle istanze complete ricevute	100%
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione sul sito web della informazione riguardante il responsabile del servizio	Numero di giorni necessari per la richiesta di modifica del sito web a partire dalla specifica esigenza	10 giorni
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Numero di giorni necessari per la richiesta di modifica del sito web a partire dalla specifica esigenza	10 giorni
	Tempistiche di risposta	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Numero di giorni necessari per la richiesta di modifica del sito web a partire dalla specifica esigenza	10 giorni
	Eventuali spese a carico dell'utente	pubblicazione su web di eventuali diritti a carico dell'utente	Numero di giorni necessari per la richiesta di modifica del sito web a partire dalla specifica esigenza	10 giorni
Efficacia	Conformità	Regolarità della prestazione erogata	N° autorizzazioni rilasciate conformemente alla norma/N° tot. di autorizzazioni rilasciate	100%

Denominazione del servizio	Autorizzazione all'approvvigionamento e detenzione di sostanze stupefacenti per scopi scientifici
Dipartimento	della Programmazione e dell'Ordinamento dell'SSN
Direzione generale	Direzione generale dei dispositivi medici, del servizio farmaceutico e della sicurezza delle cure
Ufficio	Ufficio Centrale Stupefacenti-Ufficio VIII ex DGFDM
Descrizione del servizio erogato	Il servizio prevede il rilascio dei decreti autorizzativi per l'approvvigionamento e la detenzione delle sostanze stupefacenti ai sensi dell'art. 49 del D.P.R. 309/90.
Modalità di erogazione	Posta ordinaria
Tipologia di utenza	laboratori ed istituti che richiedono l'autorizzazione per scopi scientifici

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Accessibilità multicanale	Informazione su come accedere più agevolmente al servizio (modulistica)	N° spazi web aggiornati/n.spazi web da aggiornare;	100%
Tempestività	Tempestività	tempo max (90 g) tra la presentazione dell'istanza, corredata della completa e corretta documentazione, e l'erogazione del servizio	N° decreti rilasciati nel tempo previsto/N° totale delle istanze complete ricevute	100%
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione sul sito web della informazione riguardante il responsabile del servizio	Numero di giorni necessari per la richiesta di modifica del sito web a partire dalla specifica esigenza	10 giorni
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Numero di giorni necessari per la richiesta di modifica del sito web a partire dalla specifica esigenza	10 giorni
	Tempistiche di risposta	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Numero di giorni necessari per la richiesta di modifica del sito web a partire dalla specifica esigenza	10 giorni
	Eventuali spese a carico dell'utente	pubblicazione su web di eventuali diritti a carico dell'utente	Numero di giorni necessari per la richiesta di modifica del sito web a partire dalla specifica esigenza	10 giorni
Efficacia	Conformità	Regolarità della prestazione erogata	N° decreti rilasciati conformemente alla norma/N° tot. di decreti rilasciati	100%

Denominazione del servizio	Rilascio delle autorizzazioni ad effettuare pubblicità sanitaria per dispositivi medici e dispositivi medico-diagnostici in vitro
Dipartimento	Programmazione e Ordinamento del Servizio Sanitario Nazionale
Direzione generale	Dispositivi Medici, Servizio Farmaceutico e Sicurezza delle Cure
Ufficio	Ufficio II
Descrizione del servizio erogato	L'Azienda fabbricante o responsabile dell'immissione in commercio di dispositivi medici o dispositivi medico-diagnostici in vitro chiede il rilascio dell'autorizzazione ad effettuare una pubblicità sanitaria presentando una domanda in bollo completa di tutte le informazioni inerenti la Ditta stessa, il prodotto pubblicizzato, il tipo di pubblicità e il relativo mezzo
Modalità di erogazione	Posta elettronica certificata, posta ordinaria
Tipologia di utenza	Aziende farmaceutiche e di altri prodotti di interesse sanitario.

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Accessibilità fisica	Ricevimento utenza in giorni ed orari predefiniti	al pubblico effettuate / Numero giornate lavorative con apertura al pubblico	80%
	Accessibilità multicanale	Informazioni (web) su come accedere più agevolmente al servizio	Numero di spazi web aggiornati/numero di spazi web da aggiornare	100%
Tempestività	Tempestività	Tempo massimo tra la presentazione della richiesta e l'erogazione del servizio	Numero di autorizzazioni rilasciate entro il tempo previsto/numero totale di istanze complete pervenute	100%
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione su sito web delle informazione riguardanti il responsabile del servizio	numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web dal momento in cui si manifesta l'esigenza	20 giorni
	Procedure di contatto	Pubblicazione su sito web delle informazione riguardanti le modalità di contatto	numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web dal momento in cui si manifesta l'esigenza	20 giorni
	Tempistiche di risposta	Pubblicazione su sito web della tempistica programmata	numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web dal momento in cui si manifesta l'esigenza	20 giorni
	Eventuali spese a carico dell'utente	Pubblicazione su sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web dal momento in cui si manifesta l'esigenza	20 giorni
Efficacia	Conformità	regolarità della prestazione erogata	numero istanze evase conformemente alla norma di riferimento/numero istanze ricevute	100%

Denominazione del servizio	Rilascio di permessi import-export di sostanze e medicinali stupefacenti
Dipartimento	della Programmazione e dell'Ordinamento dell'SSN
Direzione generale	Direzione generale dei dispositivi medici, del servizio farmaceutico e della sicurezza delle cure
Ufficio	Ufficio Centrale Stupefacenti-ufficio VIII ex DGFDM
Descrizione del servizio erogato	Il servizio prevede il rilascio dei permessi import-export di sostanze e medicinali stupefacenti ai sensi del D.P.R. 309/90.
Modalità di erogazione	consegna a mano
Tipologia di utenza	aziende autorizzate alla fabbricazione e all'impiego di sostanze stupefacenti

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Accessibilità fisica	accesso fisico allo sportello	N° gg front office effettuati/N° tot. gg di front office previsti	100%
	Accessibilità multicanale	informazione su come accedere più agevolmente al servizio (modulistica)	N° spazi web aggiornati/n.spazi web da aggiornare;	100%
Tempestività	Tempestività	tempo max (30 g) tra la presentazione dell'istanza, corredata della completa e corretta documentazione, e l'erogazione del servizio	N° autorizzazioni rilasciate nel tempo previsto/N° totale delle istanze complete ricevute	100%
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione sul sito web della informazione riguardante il responsabile del servizio	Numero di giorni necessari per la richiesta di modifica del sito web a partire dalla specifica esigenza	10 giorni
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Numero di giorni necessari per la richiesta di modifica del sito web a partire dalla specifica esigenza	10 giorni
	Tempistiche di risposta	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Numero di giorni necessari per la richiesta di modifica del sito web a partire dalla specifica esigenza	10 giorni
	Eventuali spese a carico dell'utente	pubblicazione su web di eventuali diritti a carico dell'utente	Numero di giorni necessari per la richiesta di modifica del sito web a partire dalla specifica esigenza	10 giorni
Efficacia	Conformità	Regolarità della prestazione erogata	N° autorizzazioni rilasciate conformemente alla norma/N° tot. di autorizzazioni rilasciate	100%



Denominazione del servizio	Rilascio delle autorizzazioni ad effettuare pubblicità sanitaria per i presidi medico-chirurgici
Dipartimento	Programmazione e Ordinamento del Servizio Sanitario Nazionale
Direzione generale	Dispositivi Medici, Servizio Farmaceutico e Sicurezza delle Cure
Ufficio	Ufficio II
Descrizione del servizio erogato	L'Azienda fabbricante o responsabile dell'immissione in commercio di presidi medico-chirurgici chiede il rilascio dell'autorizzazione ad effettuare una pubblicità sanitaria presentando una domanda in bollo completa di tutte le informazioni inerenti la Ditta stessa, il prodotto pubblicizzato, il tipo di pubblicità e il relativo mezzo
Modalità di erogazione	Posta elettronica certificata, posta ordinaria
Tipologia di utenza	Aziende farmaceutiche e di altri prodotti di interesse sanitario.

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Accessibilità fisica	Ricevimento utenza in giorni ed orari predefiniti	al pubblico effettuate / Numero giornate lavorative con apertura al pubblico	80%
	Accessibilità multicanale	Informazioni (web) su come accedere più agevolmente al servizio	Numero di spazi web aggiornati/numero di spazi web da aggiornare	100%
Tempestività	Tempestività	Tempo massimo tra la presentazione della richiesta e l'erogazione del servizio	Numero di autorizzazioni rilasciate entro il tempo previsto/numero totale di istanze complete pervenute	100%
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione su sito web delle informazione riguardanti il responsabile del servizio	numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web dal momento in cui si manifesta l'esigenza	20 giorni
	Procedure di contatto	Pubblicazione su sito web delle informazione riguardanti le modalità di contatto	numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web dal momento in cui si manifesta l'esigenza	20 giorni
	Tempistiche di risposta	Pubblicazione su sito web della tempistica programmata	numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web dal momento in cui si manifesta l'esigenza	20 giorni
	Eventuali spese a carico dell'utente	Pubblicazione su sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web dal momento in cui si manifesta l'esigenza	20 giorni
Efficacia	Conformità	regolarità della prestazione erogata	numero istanze evase conformemente alla norma di riferimento/numero istanze ricevute	100%

Denominazione del servizio	Indagini cliniche con dispositivi medici non recanti la marcatura CE
Dipartimento	Programmazione e Ordinamento del Servizio Sanitario Nazionale
Direzione generale	Dispositivi Medici, Servizio Farmaceutico e Sicurezza delle Cure
Ufficio	Ufficio VI
Descrizione del servizio erogato	esame della documentazione inerente alle sperimentazioni cliniche sui dispositivi medici privi di marcatura CE, marcati CE ma utilizzati secondo una indicazione d'uso diversa da quella certificata, marcati CE ma modificati nella loro struttura finalizzata al rilascio della relativa autorizzazione
Modalità di erogazione	Posta elettronica certificata, e-mail, posta ordinaria
Tipologia di utenza	Fabbricanti, mandatari o loro delegati

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Accessibilità multicanale	Informazioni (web) su come accedere più agevolmente al servizio	Numero di spazi web aggiornati/numero di spazi web da aggiornare	100%
Tempestività	Tempestività	Tempo massimo tra la presentazione della richiesta e l'erogazione del servizio	Numero di provvedimenti rilasciati entro il tempo previsto/numero totale di istanze complete pervenute	100%
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione su sito web delle informazione riguardanti il responsabile del servizio	numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	20 giorni
	Procedure di contatto	Pubblicazione su sito web delle informazione riguardanti le modalità di contatto	numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	20 giorni
	Tempistiche di risposta	Pubblicazione su sito web della tempistica programmata	numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	20 giorni
	Eventuali spese a carico dell'utente	Pubblicazione su sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	20 giorni
Efficacia	Conformità	regolarità della prestazione erogata	numero di procedimenti conformi alla norma di riferimento/numero istanze presentate	100%
	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	numero ricorsi gerarchici accolti/istanze presentate	1/40

Denominazione del servizio	Autorizzazione all'uso compassionevole di dispositivi medici privi di marcatura CE per la destinazione d'uso richiesta
Dipartimento	Programmazione e Ordinamento del Servizio Sanitario Nazionale
Direzione generale	Dispositivi Medici, Servizio Farmaceutico e Sicurezza delle Cure
Ufficio	Ufficio VI
Descrizione del servizio erogato	Esame della documentazione inerente la richiesta di uso compassionevole di dispositivi medici per i quali le procedure di valutazione di conformità non sono state espletate o completate, per il trattamento di singoli pazienti a scopo compassionevole, in casi eccezionali di necessità ed urgenza finalizzata al rilascio della relativa autorizzazione
Modalità di erogazione	Posta elettronica certificata
Tipologia di utenza	strutture sanitarie pubbliche o private

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Accessibilità multicanale	Informazioni (web) su come accedere più agevolmente al servizio	Numero di spazi web aggiornati/numero di spazi web da aggiornare	100%
Tempestività	Tempestività	Tempo massimo tra la presentazione della richiesta e l'erogazione del servizio	Numero di autorizzazioni rilasciate entro il tempo previsto/numero totale di istanze complete pervenute	100%
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio	numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	20 giorni
	Procedure di contatto	Pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	20 giorni
	Tempistiche di risposta	Pubblicazione su sito web della tempistica programmata	numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	20 giorni
Efficacia	Conformità	regolarità della prestazione erogata	numero istanze evase conformemente alla norma di riferimento/numero istanze ricevute	100%

Denominazione del servizio	Indagini cliniche con dispositivi medici recanti la marcatura CE
Dipartimento	Programmazione e Ordinamento del Servizio Sanitario Nazionale
Direzione generale	Dispositivi Medici, Servizio Farmaceutico e Sicurezza delle Cure
Ufficio	Ufficio VI
Descrizione del servizio erogato	I promotori devono inviare al Ministero la comunicazione di avvio dell'indagine clinica utilizzando il modulo pubblicato nella pagina relativa al servizio Indagini cliniche post marke. I dati inviati verranno raccolti al fine dell'istituzione di un osservatorio per il monitoraggio delle indagini cliniche post market avviate sul territorio Nazionale e per la successiva divulgazione delle informazioni.
Modalità di erogazione	Posta elettronica certificata, posta ordinaria, e-mail con firma elettronica del documento allegato
Tipologia di utenza	Fabbricanti, mandatari o altro soggetto promotore

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Accessibilità multicanale	Informazioni (web) su come accedere più agevolmente al servizio	Numero di spazi web aggiornati/numero di spazi web da aggiornare	100%
Tempestività	Tempestività	Tempo massimo tra la comunicazione e l'inserito nella banca dati	Numero di inserimenti/numero totale di istanze complete pervenute	80%
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione su sito web delle informazione riguardanti il responsabile del servizio	numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	20 giorni
	Procedure di contatto	Pubblicazione su sito web delle informazione riguardanti le modalità di contatto	numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	20 giorni



Denominazione del servizio	Riconoscimento di indennizzo per i danneggiati da complicanze di tipo irreversibile causate da vaccinazioni obbligatorie, trasfusioni di sangue ed emoderivati (Legge 210)
Dipartimento	PROGRAMMAZIONE E ORDINAMENTO DEL SERVIZIO SANITARIO NAZIONALE
Direzione generale	DISPOSITIVI MEDICI, SERVIZIO FARMACEUTICO E SICUREZZA DELLE CURE
Ufficio	IX - EX UFFICIO VIII DGPROG
Descrizione del servizio erogato	L'Ufficio cura l'attività amministrativa finalizzata all'erogazione di un indennizzo ai soggetti danneggiati residenti nelle Regioni a statuto speciale le cui funzioni siano ancora a carico del Ministero (ad oggi solo la Sicilia) sulla base di un verbale medico-legale redatto dalle Commissioni mediche ospedaliere.
Modalità di erogazione	posta ordinaria - posta elettronica certificata
Tipologia di utenza	cittadini

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Accessibilità fisica	accesso allo sportello fisico di accoglienza	numero giornate lavorative con apertura al pubblico effettuate/numero totale giornate lavorative con apertura al pubblico previste	100%
	Accessibilità multicanale	informazioni via web - via telefonica	numero giornate lavorative dedicate alla risposta telefonica effettuate/numero totale giornate lavorative dedicate alla risposta telefonica previste	100%
Tempestività	Tempestività	rispetto del tempo massimo dall'invio da parte delle Aziende sanitarie dei fascicoli completi per l'erogazione del servizio	numero notifiche rilasciate entro il tempo previsto/numero totale delle istanze complete pervenute	70%
Trasparenza	Procedure di contatto	pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	numero di giorni necessari per la richiesta di aggiornamento del sito web	10 giorni
	Tempistiche di risposta	pubblicazione sul sito web della tempistica programmata	numero di giorni necessari per la richiesta di aggiornamento del sito web	20 giorni
Efficacia	Conformità	regolarità della prestazione erogata	numero notifiche rilasciate conformemente alla normativa di riferimento/numero totale di istanze complete pervenute	100%
	Compiutezza	esaustività della prestazione erogata	numero notifiche rilasciate senza ulteriori adempimenti dell'utenza/numero totale istanze pervenute	100%

Denominazione del servizio	Riconoscimento dei benefici economici a favore dei soggetti danneggiati da complicanze di tipo irreversibile a causa di vaccinazioni obbligatorie (art. 1 e 4 della legge 29 ottobre 2005, n. 229)
Dipartimento	PROGRAMMAZIONE E ORDINAMENTO DEL SERVIZIO SANITARIO NAZIONALE
Direzione generale	DISPOSITIVI MEDICI, SERVIZIO FARMACEUTICO E SICUREZZA DELLE CURE
Ufficio	IX - EX UFFICIO VIII DGPROG
Descrizione del servizio erogato	L'Ufficio cura l'attività amministrativa finalizzata all'erogazione di un ulteriore indennizzo ai soggetti danneggiati da vaccinazioni obbligatorie che siano già beneficiari dell'indennizzo di cui alla legge 25-02-1992, n. 210. La trattazione delle istanze avviene nel rispetto della graduatoria dei soggetti richiedenti predisposta sulla base del criterio cronologico di presentazione delle istanze, dei parametri della gravità dell'infermità e della difficoltà economica dei richiedenti e dei loro nuclei familiari (D.M. 21/10/2009)
Modalità di erogazione	posta ordinaria - posta elettronica certificata
Tipologia di utenza	cittadini

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Accessibilità fisica	accesso allo sportello fisico di accoglienza	numero giornate lavorative con apertura al pubblico effettuate/numero totale giornate lavorative con apertura al pubblico previste	100%
	Accessibilità multicanale	informazioni via web - via telefonica	numero giornate lavorative dedicate alla risposta telefonica effettuate/numero totale giornate lavorative dedicate alla risposta telefonica previste	100%
Trasparenza	Procedure di contatto	pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	numero di giorni necessari per la richiesta di aggiornamento del sito web	10 giorni
	Tempistiche di risposta	pubblicazione sul sito web della tempistica programmata	numero di giorni necessari per la richiesta di aggiornamento del sito web	20 giorni
Efficacia	Conformità	regolarità della prestazione erogata	numero notifiche rilasciate conformemente alla normativa di riferimento/numero totale di istanze complete pervenute	100%

Denominazione del servizio	Riconoscimento di un indennizzo ai soggetti affetti da sindrome da talidomide (art.2, comma 363 legge 24 dicembre 2007, n. 244; legge 27 febbraio 2009, n. 14)
Dipartimento	PROGRAMMAZIONE E ORDINAMENTO DEL SERVIZIO SANITARIO NAZIONALE
Direzione generale	DISPOSITIVI MEDICI, SERVIZIO FARMACEUTICO E SICUREZZA DELLE CURE
Ufficio	IX - EX UFFICIO VIII DGPROG
Descrizione del servizio erogato	L'Ufficio cura l'attività amministrativa finalizzata all'erogazione di un indennizzo ai soggetti affetti da sindrome da talidomide, determinata dalla somministrazione dell'omonimo farmaco, nelle forme dell'amelia, dell'emimelia, della focomelia e della micromelia, nati dal 1959 al 1965.
Modalità di erogazione	posta ordinaria - posta elettronica certificata
Tipologia di utenza	cittadini

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Accessibilità fisica	accesso allo sportello fisico di accoglienza	numero giornate lavorative con apertura al pubblico effettuate/numero totale giornate lavorative con apertura al pubblico previste	100%
	Accessibilità multicanale	informazioni via web - via telefonica	numero giornate lavorative dedicate alla risposta telefonica effettuate/numero totale giornate lavorative dedicate alla risposta telefonica previste	100%
Tempestività	Tempestività	rispetto del tempo massimo dalla presentazione delle istanze complete	numero notifiche rilasciate entro il tempo previsto/numero totale delle istanze complete pervenute	70%
Trasparenza	Procedure di contatto	pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	numero di giorni necessari per la richiesta di aggiornamento del sito web	10 giorni
	Tempistiche di risposta	pubblicazione sul sito web della tempistica programmata	numero di giorni necessari per la richiesta di aggiornamento del sito web	20 giorni

Denominazione del servizio	Decisione del ricorso avverso il giudizio delle Commissioni mediche ospedaliere (CMO) sulle domande di riconoscimento dell'indennizzo per i soggetti danneggiati da complicanze di tipo irreversibile a causa di vaccinazioni obbligatorie, trasfusioni e somministrazione di emoderivati (art. 5 della legge 25 febbraio 1992, n. 210)
-----------------------------------	---

Dipartimento	PROGRAMMAZIONE E ORDINAMENTO DEL SERVIZIO SANITARIO NAZIONALE
---------------------	---

Direzione generale	DISPOSITIVI MEDICI, SERVIZIO FARMACEUTICO E SICUREZZA DELLE CURE
---------------------------	--

Ufficio	IX - EX UFFICIO VIII DGPROG
----------------	-----------------------------

Descrizione del servizio erogato	L'Ufficio cura l'attività amministrativa finalizzata alla decisione in ordine al ricorso avverso il giudizio dalle Commissioni mediche ospedaliere avanzato dai soggetti che hanno presentato domanda di indennizzo ai sensi della legge 210/1992. Il ricorso è presentato al Ministero direttamente o tramite la ASL di appartenenza che lo istruisce e lo trasmette all'Ufficio Medico Legale per il competente parere. Sulla base di detto parere viene emesso il decreto decisorio che viene notificato all'interessato a conclusione del procedimento.
---	---

Modalità di erogazione	posta ordinaria - posta elettronica certificata
-------------------------------	---

Tipologia di utenza	cittadini
----------------------------	-----------

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Accessibilità fisica	accesso allo sportello fisico di accoglienza	numero giornate lavorative con apertura al pubblico effettuate/numero totale giornate lavorative con apertura al pubblico previste	100%
	Accessibilità multicanale	informazioni via web - via telefonica	numero giornate lavorative dedicate alla risposta telefonica effettuate/numero totale giornate lavorative dedicate alla risposta telefonica previste	100%
Tempestività	Tempestività	rispetto per la parte di competenza del tempo massimo dalla presentazione del ricorso completo della documentazione sanitaria e amministrativa	numero decreti decisori rilasciati entro il tempo previsto/numero totale delle istanze complete pervenute	70%
Trasparenza	Procedure di contatto	pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	numero di giorni necessari per la richiesta di aggiornamento del sito web	10 giorni
	Tempistiche di risposta	pubblicazione sul sito web della tempistica programmata	numero di giorni necessari per la richiesta di aggiornamento del sito web	20 giorni
Efficacia	Conformità	regolarità della prestazione erogata	numero decreti decisori emessi conformemente alla normativa di riferimento/numero totale di istanze complete pervenute	100%



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

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



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

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



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

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



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

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