

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

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

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

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

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

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

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

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