



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

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



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

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



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

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



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

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



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

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



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

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