



|   |   |
|---|---|
| <b>Denominazione del servizio</b>       | Rilascio di autorizzazioni per l'esportazione in deroga di carni suine fresche e prodotti a base di carne suina   |
| <b>Dipartimento</b>                     | Sanità pubblica veterinaria, sicurezza alimentare e organi collegiali per la tutela della salute  |
| <b>Direzione generale</b>               | Sanità animale e farmaci veterinari   |
| <b>Ufficio</b>                          | III ex DGSA - Centro nazionale di lotta ed emergenza contro le malattie animali - Unità centrale di crisi   |
| <b>Descrizione del servizio erogato</b> | Rilascio delle autorizzazioni all'esportazione di carni suine fresche e prodotti a base di carne al di fuori della Regione Sardegna, in deroga alla Dec. CE/363/2005. L'autorizzazione è rilasciata con decreto dirigenziale a firma del Direttore Generale a seguito della ricezione dei pareri favorevoli di competenza dell'Assessorato regionale e dell'UVAC, su istanza dell'utenza. |
| <b>Modalità di erogazione</b>           | Posta ordinaria   |
| <b>Tipologia di utenza</b>              | Imprese operanti nel settore dell'alimentazione umana (stabilimenti di macellazione e/o trasformazione, salumifici)   |

| 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 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 istanze complete pervenute | 100%               |
|               | Affidabilità                         | Pertinenza della prestazione erogata   | Numero di reclami accolti/Numero totale di autorizzazioni rilasciate  | 1%                 |
|               | Compiutezza                          | Esaurività della prestazione erogata   | Numero di autorizzazioni rilasciate senza ulteriori adempimenti dell'utenza/Numero totale di istanze complete pervenute | 100%               |



|   |  |
|---|--|
| <b>Denominazione del servizio</b>       | Rilascio di autorizzazioni per la movimentazione in deroga dei suini da Regioni non accreditate per la malattia vescicolare dei suini (MVS) verso altre Regioni  |
| <b>Dipartimento</b>                     | Sanità pubblica veterinaria, sicurezza alimentare e organi collegiali per la tutela della salute   |
| <b>Direzione generale</b>               | Sanità animale e farmaci veterinari  |
| <b>Ufficio</b>                          | III ex DGSA - Centro nazionale di lotta ed emergenza contro le malattie animali - Unità centrale di crisi  |
| <b>Descrizione del servizio erogato</b> | Rilascio delle autorizzazioni per la movimentazione in deroga dei suini da Regioni non accreditate per la malattia vescicolare dei suini (MVS) verso altre Regioni, ai sensi della Decisione CE 779/2005. L'autorizzazione è rilasciata con provvedimento a firma del Direttore Generale a seguito della ricezione, per il tramite dell'Assessorato regionale, del parere favorevole di competenza del Servizio Veterinario della ASL, su istanza dell'utenza. |
| <b>Modalità di erogazione</b>           | Web, fax e posta elettronica   |
| <b>Tipologia di utenza</b>              | Allevamenti suinicoli presenti in Regioni non accreditate per MVS per il tramite della ASL/Regione   |

| 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 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 istanze complete pervenute | 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 istanze complete pervenute | 100%               |



|   |  |
|---|--|
| <b>Denominazione del servizio</b>       | Rilascio di autorizzazioni alla pubblicità dei medicinali veterinari   |
| <b>Dipartimento</b>                     | Sanità pubblica veterinaria, sicurezza alimentare e organi collegiali per la tutela della salute   |
| <b>Direzione generale</b>               | Sanità animale e farmaci veterinari  |
| <b>Ufficio</b>                          | IV ex DGSA - Medicinali veterinari e dispositivi medici ad uso veterinario   |
| <b>Descrizione del servizio erogato</b> | Rilascio delle autorizzazioni alla pubblicità dei medicinali veterinari, ai sensi del D.M. 14 giugno 2002 a seguito della verifica della Commissione Consultiva per il rilascio delle licenze di pubblicità sanitaria con decreto del Direttore Generale |
| <b>Modalità di erogazione</b>           | Posta ordinaria o consegna a mano  |
| <b>Tipologia di utenza</b>              | Aziende farmaceutiche  |

| 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 istanze gestite conformemente alle fasi previste dalle procedure standard dell'Ufficio/Numero totale di istanze complete pervenute | 100%               |
|               | Affidabilità                         | Pertinenza della prestazione erogata   | Numero di reclami accolti/Numero totale di istanze complete pervenute  | 5%                 |
|               | Compiutezza                          | Esaurività della prestazione erogata   | Numero di autorizzazioni rilasciate senza ulteriori adempimenti dell'utenza/Numero totale di istanze complete pervenute                      | 80%                |



|   |   |
|---|---|
| <b>Denominazione del servizio</b>       | Rilascio di autorizzazioni alla fabbricazione dei medicinali veterinari   |
| <b>Dipartimento</b>                     | Sanità pubblica veterinaria, sicurezza alimentare e organi collegiali per la tutela della salute  |
| <b>Direzione generale</b>               | Sanità animale e farmaci veterinari   |
| <b>Ufficio</b>                          | V ex DGSA - Fabbricazione medicinali veterinari e dispositivi medici ad uso veterinario   |
| <b>Descrizione del servizio erogato</b> | Rilascio delle autorizzazioni alla fabbricazione dei medicinali veterinari, ai sensi del Decreto Legislativo n.193/2006. L'autorizzazione viene rilasciata con decreto del Direttore Generale, a seguito della verifica della conformità del richiedente alle Norme di Buona Fabbricazione dei medicinali |
| <b>Modalità di erogazione</b>           | Posta ordinaria o consegna a mano   |
| <b>Tipologia di utenza</b>              | Aziende farmaceutiche (Officine di produzione)  |

| 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                                     | 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 istanze gestite conformemente alle fasi previste dalle procedure standard dell'Ufficio/Numero totale di istanze complete pervenute | 100%               |
|               | Affidabilità                         | Pertinenza della prestazione erogata   | Numero di reclami accolti/Numero totale di istanze complete pervenute  | 5%                 |
|               | Compiutezza                          | Esaurività della prestazione erogata   | Numero di autorizzazioni rilasciate senza ulteriori adempimenti dell'utenza/Numero totale di istanze complete pervenute                      | 80%                |