

Scheda di rilevazione dei procedimenti destinati alla pubblicazione sul sito istituzionale dell'Azienda USL Ferrara nella sezione "Amministrazione Trasparente" alla sotto-sezione di I livello "Attività e Procedimenti", sotto-sezione di II livello "Tipologie di procedimento".

Descrizione del procedimento con indicazione di tutti i riferimenti normativi utili:

Rilascio Passaporto europeo per cani, gatti, furetti

Unità Operativa responsabile dell'istruttoria:

UO Direzione Attività Veterinarie Igiene degli Allevamenti e delle Produzioni Zootecniche

Riferimenti normativi: Regolamenti UE 576/2013 e 577/2013 sui movimenti a carattere non commerciale di animali da compagnia.

Nome del responsabile del procedimento:

Dott.ssa Chiara Berardelli, Direttore dell'UO Attività Veterinarie

recapiti telefonici: **tel. 0532 235982, fax 0532 235985**

indirizzo di casella di posta elettronica istituzionale: areaveterinaria@ausl.fe.it
areaveterinaria@pec.ausl.fe.it

Procedimento ad istanza di parte: **SI**

Atti e documenti: il proprietario dell'animale deve presentarsi, previo appuntamento, presso l'Ufficio Veterinario territoriale con:

- l'animale già identificato mediante microchip
- il libretto sanitario riportante la vaccinazione antirabbica effettuata
- il certificato di iscrizione all'Anagrafe degli Animali d'Affezione del Comune di residenza
- il documento riportante la data di applicazione del microchip
- attestazione di avvenuto pagamento della prestazione.

Ufficio competente all'adozione del provvedimento finale, con l'indicazione del nome del responsabile dell'ufficio, **Uffici territoriali della U.O. Attività Veterinarie:**

Distretto OVEST: Cento: dott. Clemente Quarantotto - tel. 051 6838425, fax 051 6838117,
c.quarantotto@ausl.fe.it

Distretto CENTRO-NORD: Ferrara: dott.ssa Chiara Berardelli - tel. 0532 235982, fax 0532 235985,
c.berardelli@ausl.fe.it

Copparo: dott.ssa Eleonora Canella - tel. 0532 879043, fax 0532 879071,
e.canella@ausl.fe.it

Distretto SUD-EST: Portomaggiore: dott.ssa Barbara Gnani - tel. 0532 817570, fax 0532 817459,
b.gnani@ausl.fe.it

Comacchio: dott. Andrea Poli - tel. 0533 310715, fax 0533 310704,
a.poli@ausl.fe.it

Termine fissato in sede di disciplina normativa del procedimento per la conclusione con l'adozione di un provvedimento espresso e ogni altro termine procedimentale rilevante: **il rilascio del passaporto è immediato, salvo verifica dei requisiti anagrafici o sanitari dell'animale e del pagamento della prestazione.**

Il provvedimento dell'amministrazione può essere sostituito da una dichiarazione dell'interessato, ovvero se il procedimento può concludersi con il silenzio-assenso dell'amministrazione: **NO**

Gli strumenti di tutela, amministrativa e giurisdizionale, riconosciuti dalla legge in favore dell'interessato, nel corso del procedimento e nei confronti del provvedimento finale ovvero nei casi di adozione del provvedimento oltre il termine predeterminato per la sua conclusione e i modi per attivarli: **Segnalazione scritta al Direttore dell'UO.**

Indicare il link di accesso al servizio on line, ove sia già disponibile in rete, o i tempi previsti per la sua

attivazione: **Non presente**

Link di accesso all'Unità Operativa ove è già disponibile la descrizione della prestazione e la modulistica:
<http://www.ausl.fe.it/azienda/dipartimenti/sanita-pubblica/servizio-veterinario/passaporto-per-cani-gatti-e-furetti/?searchterm=PASSAPORTO>

Modalità per l'effettuazione dei pagamenti eventualmente necessari, con le informazioni di cui all'articolo 36¹: **€ 15,00, oltre al costo di eventuali certificazioni aggiuntive, di € 6,00 ciascuna (Tariffario regionale). Il pagamento è effettuato attraverso le casse di riscossione automatica dell'Azienda USL, previa stampa della "distinta delle prestazioni" da parte del Personale amministrativo.**

Nome del soggetto a cui è attribuito, in caso di inerzia, il potere sostitutivo:

Dott.ssa Chiara Berardelli, Direttore dell'UO Attività Veterinarie

recapiti telefonici: **tel. 0532 235982, fax 0532 235985**

indirizzo di casella di posta elettronica istituzionale: areaveterinaria@ausl.fe.it

areaveterinaria@pec.ausl.fe.it

Indagini di customer satisfaction condotte sulla qualità dei servizi erogati:

Risultati dell'indagine di gradimento sul rilascio del passaporto per cani, gatti e furetti condotta sui cittadini della provincia di Ferrara

Mandato normativo

Il D.Lgs. n. 33 del 14.03.2013 "Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle PP.AA.", dispone, tra l'altro, che ai fini della piena accessibilità delle informazioni pubblicate dalle Pubbliche Amministrazioni vi siano anche i risultati delle indagini di customer satisfaction condotte sulla qualità dei servizi erogati. Anche altre norme riguardanti modelli di funzionamento/ accreditamento dei Servizi dei Dipartimenti di Sanità Pubblica delle Aziende USL e dei Servizi della Sicurezza Alimentare prevedono che vi siano le modalità e gli strumenti di ascolto degli utenti.

Tra i procedimenti dell'Unità Attività Veterinarie, dal 2004 vi è anche il rilascio di passaporti europei per cani gatti e furetti. Questo documento, previsto da specifici Regolamenti dell'UE, è indispensabile per questi animali per poter viaggiare, accompagnati dal proprietario, attraverso gli Stati dell'Unione Europea o per recarsi nei Paesi Terzi.

QUESTIONARIO DI RILEVAZIONE della SODDISFAZIONE			
UFFICIO VETERINARIO DI _____			
INDICHI IL SUO GRADIMENTO RISPETTO AI SEGUENTI PUNTI:			
	gradimento alto	gradimento medio	gradimento basso
1. Le modalità di prenotazione sono state agevoli?			
2. Le informazioni telefoniche date al momento della prenotazione erano chiare e complete?			
3. I tempi di attesa per accedere alla prestazione erano adeguati alle sue necessità?			
4. L'orario proposto per l'appuntamento era comodo per lei? Si è tenuto conto delle sue eventuali necessità?			
5. Le modalità di pagamento della prestazione sono risultate comode?			
6. L'ufficio è facilmente raggiungibile?			
7. Ha individuato facilmente l'Operatore a cui rivolgersi?			
8. Gli ambienti sono puliti e confortevoli?			
9. Gli Operatori sono stati cortesi e disponibili?			
10. Gli Operatori le sono sembrati competenti e professionali?			
11. Gradimento complessivo del servizio ricevuto			
PROFILO UTENTE			
SESSO: Maschio <input type="checkbox"/> Femmina <input type="checkbox"/>	COMUNE RESIDENZA:		
ETÀ: <input type="checkbox"/> <20 <input type="checkbox"/> 21-35 <input type="checkbox"/> 36-50 <input type="checkbox"/> 51-65 <input type="checkbox"/> >65	NAZIONALITÀ:		
PROFESSIONE:	OSSERVAZIONI E/O SUGGERIMENTI:		
Casalinga			
Disoccupato			
Lavoratore autonomo			
Lavoratore dipendente			
Pensionato			
Studente			
Altro			

Risultati dell'indagine di gradimento sul rilascio del passaporto per cani, gatti e furetti condotta sui cittadini della provincia di Ferrara

¹ Art. 36 del D. Lgs 33/2013: Le PP.AA. pubblicano e specificano nelle richieste di pagamento i dati e le informazioni di cui all'articolo 5 del decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82.

Il D.Lgs. n. 33 del 14/03/2013 "Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle PP.AA.", dispone, tra l'altro, che ai fini della piena accessibilità delle informazioni pubblicate dalle Pubbliche Amministrazioni vi siano anche i risultati delle indagini di customer satisfaction condotte sulla qualità dei servizi erogati. Anche altre norme riguardanti modelli di funzionamento/accreditamento dei Servizi dei Dipartimenti di Sanità Pubblica delle Aziende USL e dei Servizi della Sicurezza Alimentare prevedono che siano le modalità e gli strumenti di ascolto degli utenti.

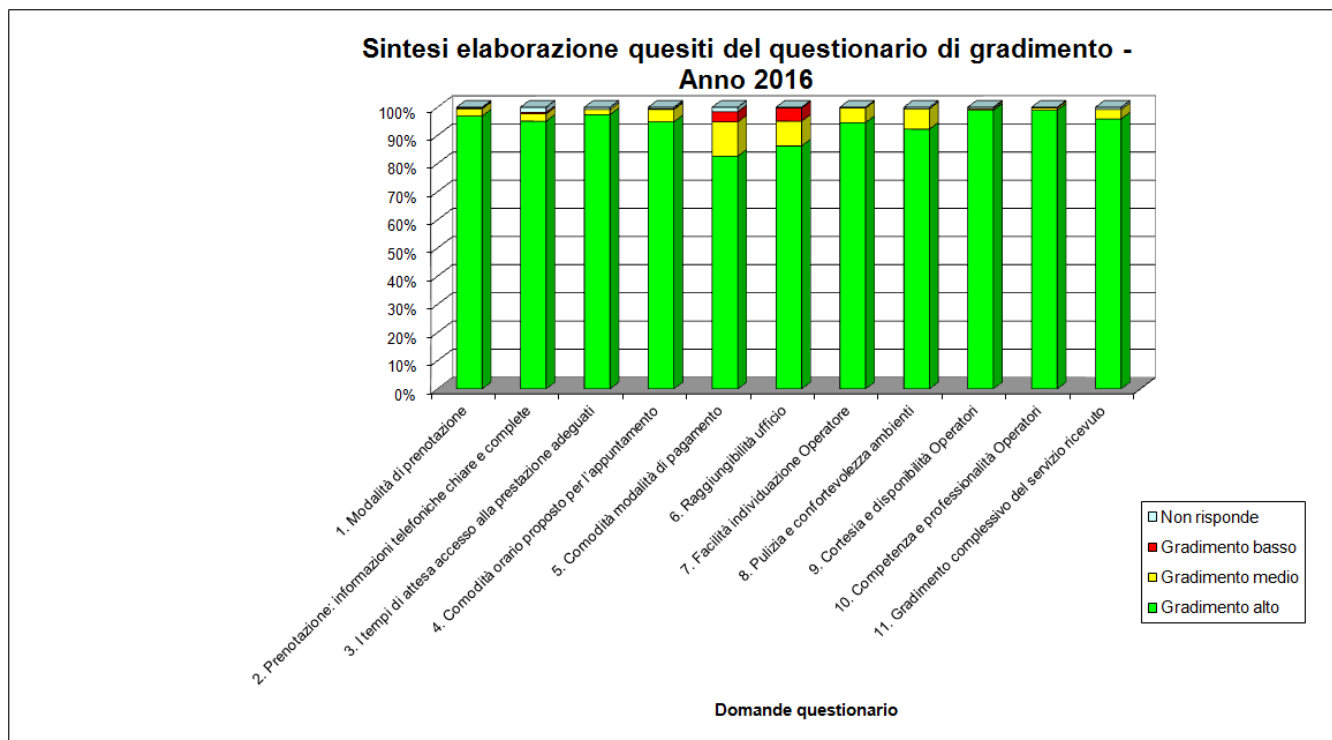
Tra i procedimenti dell'Unità Operativa Attività Veterinarie c'è anche il rilascio di passaporti europei per cani gatti e furetti. Questo documento, previsto da specifici Regolamenti dell'UE, è indispensabile per questi animali per poter viaggiare, accompagnati dal proprietario, attraverso gli Stati dell'Unione Europea o per recarsi nei Paesi Terzi.

Il questionario di gradimento è semplice, si compone di 11 domande e contiene anche elementi utili per caratterizzare il fruitore del servizio e uno spazio per le osservazioni e suggerimenti. Per la graduazione del livello di gradimento si è fatto riferimento agli emoticon, tratti dall'iniziativa "Metiamoci la faccia" del Ministero per la Pubblica Amministrazione e l'Innovazione. I questionari vengono somministrati al momento della prestazione presso l'Unità Operativa.

I risultati relativi all'anno 2016 sono stati i seguenti: sono stati somministrati ed analizzati 386 questionari somministrati presso i 5 Uffici territoriali dell'Unità: Ferrara, Cento, Copparo, Portomaggiore e Codigoro.

Il 99% dei proprietari di animali che hanno ricevuto la prestazione ha compilato il questionario di gradimento.

Per quanto riguarda i risultati, emerge un quadro di pieno gradimento della prestazione da parte del 96% degli Utenti (370 su 386), che migliora il dato (94%) dell'anno precedente:



Tra gli aspetti che hanno evidenziato qualche criticità si confermano la comodità del pagamento e la raggiungibilità dell'ambulatorio, mentre è rientrata la criticità sulla pulizia e comfort degli ambienti.

Revisione del 01/12/2017