

**STANDARD QUALITATIVI DEI SERVIZI EROGATI**  
**DATI DI MONITORAGGIO ANNO 2012**

**UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO**

TABELLA 1

*Principali caratteristiche del servizio erogato*

Il servizio prevede orientamento e informazioni su organizzazione, norme, attività e servizi di competenza del Ministero, nonché assistenza nelle informazioni e accoglienza di suggerimenti e segnalazioni di disservizi

*Modalità di erogazione*

Il servizio viene effettuato tramite lo sportello fisico di accoglienza, il telefono, la posta e il fax, le e-mail e il web.

*Tipologia di utenza che usufruisce del servizio*

Tutti i cittadini, imprese, enti, associazioni, pubbliche amministrazioni, professionisti.

*Organo cui notificare la preventiva diffida del ricorrente*

Capo del dipartimento per le infrastrutture, gli affari generali ed il personale

Indirizzo della pagina del sito web riguardante il servizio

[http://www.mit.gov.it/mit/site.php?o=vc&lm=2&id\\_cat=157](http://www.mit.gov.it/mit/site.php?o=vc&lm=2&id_cat=157)

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato	I Trimestre	II Trimestre	III Trimestre	IV Trimestre	Note
Accessibilità	Accessibilità fisica	Accesso allo sportello fisico di accoglienza	N. giornate lavorative con apertura dello sportello / N. totale giornate lavorative	100%	100%	100%	100%	100%	
	Accessibilità multicanale	Informazioni (web) su come usufruire del servizio	Numero spazi web aggiornati / Numero spazi web da aggiornare	100%	100%	100%	100%	100%	
		Disponibilità del servizio tramite telefono, fax, posta, email	Numero di richieste evase tramite telefono, fax, posta, email / Numero totale delle richieste evase	50%	1.804/1.922 (=93,86%)	1.880/2.001 (=93,95%)	1.574/1.688 (= 93,24%)	1.775/1.871 (= 95,00%)	
Tempestività	Tempestività	Tempo massimo tra la presentazione della richiesta e l'erogazione della prestazione (pubblicato su sito web)	Numero di prestazioni effettuate entro il tempo previsto / Numero totale di richieste	95%	1.922/1.922 (=100%)	2.001/2.001 (=100%)	1.688/1.688 (=100%)	1.871/1.871 (=100%)	
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione sul sito web della informazione riguardante il responsabile del servizio	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	10 giorni	100%	100%	100%	100%	
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	10 giorni	100%	100%	100%	100%	
	Tempistiche di risposta	Pubblicazione sul sito web della tempistica programmata	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	10 giorni	100%	100%	100%	100%	
	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	1 giorno	100%	100%	100%	100%	
Efficacia	Conformità	Regolarità della prestazione erogata	Numero di pratiche evase conformemente alla norma di riferimento / Numero totale comunicazioni	100%	1.922/1.922 (=100%)	2.001/2.001 (=100%)	1.688/1.688 (=100%)	1.871/1.871 (=100%)	
	Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata	Numero di reclami / Numero comunicazioni evase	1/1.000 (1 ogni mille)	0/1.922 (=0)	0/2.001 (=0)	0/1.688 (=0)	0/1.871 (=0)	
	Compiutezza	Esaustività della prestazione erogata	Numero comunicazioni evase senza ulteriori adempimenti dell'utenza / Numero totale di comunicazioni	90%	1.922/1.922 (=100%)	2.001/2.001 (=100%)	1.688/1.688 (=100%)	1.871/1.871 (=100%)	

DATI AGGIORNATI AL IV TRIMESTRE 2012

**STANDARD QUALITATIVI DEI SERVIZI EROGATI**  
**DATI DI MONITORAGGIO ANNO 2012**

**QUALIFICAZIONE DEI CONTRAENTI GENERALI**

TABELLA 2

*Principali caratteristiche del servizio erogato*

Il servizio prevede la qualificazione dei contraenti generali ai sensi degli articoli 186-193 del decreto legislativo 163/2006 e s.m.i. e del decreto ministeriale

*Modalità di erogazione*

Il servizio viene effettuato inviando la richiesta all'Ufficio interessato tramite web, e-mail o fax

*Tipologia di utenza che usufruisce del servizio*

Contraenti generali

*Organo cui notificare la preventiva diffida del ricorrente*

Capo del dipartimento per le infrastrutture, gli affari generali ed il personale

*Indirizzo della pagina del sito web riguardante il servizio*

<http://www.mit.gov.it/mit/site.php?p=cm&o=vd&id=117>

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato	I Trimestre	II Trimestre	III Trimestre	IV Trimestre	Note
Accessibilità	Accessibilità fisica								
	Accessibilità multicanale	Informazioni e trasmissione/ricezione di documentazione tramite web, e-mail, telefono e fax	Numero di prestazioni erogate via web, e-mail, telefono e fax / Numero totale di richieste di prestazioni pervenute	80%	207/207 (=100%)	190/190 (=100%)	131/131 (=100%)	160 / 160 (=100%)	
Tempestività	Tempestività	Tempo massimo tra la presentazione della richiesta e l'erogazione della prestazione (pubblicato su sito web)	Numero di prestazioni effettuate entro il tempo previsto / Numero totale di richieste	90%	207/207 (=100%)	190/190 (=100%)	131/131 (=100%)	160 / 160 (=100%)	
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	10 giorni	Non è stato necessario alcun aggiornamento				
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	10 giorni	Non è stato necessario alcun aggiornamento				
	Tempistiche di risposta	Pubblicazione sul sito web della tempistica programmata	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	10 giorni	Non è stato necessario alcun aggiornamento				
	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	10 giorni	Non è stato necessario alcun aggiornamento	Non è stato necessario alcun aggiornamento	Non è stato necessario alcun aggiornamento	1 giorno	
Efficacia	Conformità	Regolarità della prestazione erogata	Numero di pratiche evase conformemente alla norma di riferimento / Numero totale di pratiche	95%	204/204 (=100%)	193/193 (=100%)	12/12 (=100%)	17/17 (=100%)	
	Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata	Numero di reclami accolti sulla base di un giudizio di pertinenza rispetto al servizio svolto / Numero totale di pratiche	5%	0/204 (=0)	0/193 (=0)	0/12 (=0)	0/17 (=0)	
	Compiutezza	Esautività della prestazione erogata	Numero comunicazioni evase senza ulteriori adempimenti dell'utenza / Numero totale di comunicazioni	90%	57/57 (=100%)	62/62 (=100%)	46/46 (=100%)	54/54 (=100%)	

DATI AGGIORNATI AL IV TRIMESTRE 2012

**STANDARD QUALITATIVI DEI SERVIZI EROGATI**  
**DATI DI MONITORAGGIO ANNO 2012**

**STANDARD QUALITATIVI DEI SERVIZI**  
**DATI DI MONITORAGGIO ANNO 2012**

**BIBLIOTECA**

TABELLA 3

*Principali caratteristiche del servizio erogato*

Il servizio prevede la consultazione di testi (libri, normative, articoli) su supporto cartaceo o elettronico (in tale caso ricevibili via e-mail) ovvero l'indicazione circa la reperibilità di documenti negli uffici dell'amministrazione

*Modalità di erogazione*

Il servizio viene effettuato tramite richiesta direttamente allo sportello fisico di accoglienza ovvero tramite telefono, fax, e-mail

*Tipologia di utenza che usufruisce del servizio*

Personale interno e pubblico esterno

*Organo cui notificare la preventiva diffida del ricorrente*

Capo del dipartimento per le infrastrutture, gli affari generali ed il personale

*Indirizzo della pagina del sito web riguardante il servizio*

[http://www.mit.gov.it/mit/site.php?o=vc&lm=2&id\\_cat=158](http://www.mit.gov.it/mit/site.php?o=vc&lm=2&id_cat=158)

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato	I Trimestre	II Trimestre	III Trimestre	IV Trimestre	Note
Accessibilità	Accessibilità fisica	Accesso allo sportello fisico di accoglienza	N. giornate lavorative con apertura dello sportello / N. totale giornate lavorative	100%	100%	100%	100%	100%	
	Accessibilità multicanale	Informazioni (web) su come usufruire del servizio	Numero spazi web aggiornati / Numero spazi web da aggiornare	100%	100%	100%	100%	100%	
		Disponibilità del servizio tramite telefono, fax, posta, email	Numero di richieste evase tramite telefono, fax, posta, email / Numero totale delle richieste evase	50%	696/898 (=77,50%)	1.630/1.867 (=87,30%)	1.012/1.159 (=87,31%)	1.814/ 2.084 (= 87,04%)	
Tempestività	Tempestività	Tempo massimo tra la presentazione della richiesta e l'erogazione della prestazione (pubblicato su sito web)	Numero di prestazioni effettuate entro il tempo previsto / Numero totale di richieste	95%	898/898 (=100%)	1.867/1.867 (=100%)	1.159/1.159 (=100%)	2.084/2.084 (=100%)	
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione sul sito web della informazione riguardante il responsabile del servizio	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	10 giorni	100%	100%	100%	100%	
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	10 giorni	100%	100%	100%	100%	
	Tempistiche di risposta	Pubblicazione sul sito web della tempistica programmata	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	10 giorni	100%	100%	100%	100%	
	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	1 giorno	100%	100%	100%	100%	
Efficacia	Conformità	Regolarità della prestazione erogata	Numero di pratiche evase conformemente alla norma di riferimento / Numero totale comunicazioni	100%	898/898 (=100%)	1.867/1.867 (=100%)	1.159/1.159 (=100%)	2.084/2.084 (=100%)	
	Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata	Numero di reclami / Numero comunicazioni evase	1/1.000 (1 ogni mille)	0/898 (=0)	0/1.867 (=0)	0/1.159 (=0)	0/2.084 (=0)	
	Compiutezza	Esautività della prestazione erogata	Numero comunicazioni evase senza ulteriori adempimenti dell'utenza / Numero totale di comunicazioni	90%	898/898 (=100%)	1.867/1.867 (=100%)	1.159/1.159 (=100%)	2.084/2.084 (=100%)	

DATI AGGIORNATI AL IV TRIMESTRE 2012

**STANDARD QUALITATIVI DEI SERVIZI EROGATI**  
**DATI DI MONITORAGGIO ANNO 2012**

**RILASCIO DI AUTORIZZAZIONI E CONCESSIONI PER GLI SCARICHI ALL'INTERNO DELLA LAGUNA DI VENEZIA**

TABELLA 4

*Principali caratteristiche del servizio erogato*

Il servizio prevede il rilascio delle autorizzazioni e delle concessioni per gli scarichi all'interno della laguna di Venezia, ai sensi della legge 206/95

*Modalità di erogazione*

Il servizio viene effettuato mediante richiesta ad uno specifico sportello per il pubblico istituito presso il Magistrato alle acque di Venezia

*Tipologia di utenza che usufruisce del servizio*

Tutti i cittadini e le imprese operanti nella laguna di Venezia

*Organo cui notificare la preventiva diffida del ricorrente*

Capo del dipartimento per le infrastrutture, gli affari generali ed il personale

*Indirizzo della pagina del sito web riguardante il servizio*

[http://www.magisacque.it/sama/sama\\_presentazione.htm](http://www.magisacque.it/sama/sama_presentazione.htm)

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato	I Trimestre	II Trimestre	III Trimestre	IV Trimestre	Note
Accessibilità	Accessibilità fisica	Accesso allo sportello fisico di accoglienza	N. giornate lavorative con apertura dello sportello / N. totale giornate lavorative	100%	63/63 (=100%)	63/63 (=100%)	63/63 (=100%)	63/63 (=100%)	
	Accessibilità multicanale	Informazioni (web) su come usufruire del servizio	Numero spazi web aggiornati / Numero spazi web da aggiornare	100%	1/1 (=100%)	1/1 (=100%)	1/1 (=100%)	1/1 (=100%)	
Tempestività	Tempestività	Tempo massimo tra la presentazione della richiesta e l'erogazione della prestazione (pubblicato su sito web)	Numero di prestazioni effettuate entro il tempo previsto / Numero totale di richieste	80%	416/427 (=97,42%)	543/545 (=99,63%)	436/438 (=99,54%)	465/476 (=97,68)	
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione sul sito web della informazione riguardante il responsabile del servizio	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	10 giorni	10 giorni	10 giorni	10 giorni	10 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	10 giorni	10 giorni	10 giorni	10 giorni	10 giorni	
	Tempistiche di risposta	Pubblicazione sul sito web della tempistica programmata	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	10 giorni	10 giorni	10 giorni	10 giorni	10 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	10 giorni	10 giorni	10 giorni	10 giorni	10 giorni	
Efficacia	Conformità	Regolarità della prestazione erogata	Numero di pratiche evase conformemente alla norma di riferimento / Numero totale domande	100%	427/427 (=100%)	543/545 (=99,63%)	438/438 (=100%)	476/476 (=100%)	
	Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata	Numero di reclami / Numero pratiche evase	3%	0/427 (=0)	0/545 (=0)	0/438 (=0)	0/476 (=0)	
	Compiutezza	Esaustività della prestazione erogata	Numero pratiche evase senza ulteriori adempimenti dell'utenza / Numero totale di richieste	80%	427/427 (=100%)	545/545 (=100%)	438/438 (=100%)	476/476 (=100%)	

DATI AGGIORNATI AL IV TRIMESTRE 2012

**STANDARD QUALITATIVI DEI SERVIZI EROGATI**  
**DATI DI MONITORAGGIO ANNO 2012**

**AGGIORNAMENTO DELLA PATENTE DI GUIDA PER CAMBIO DI RESIDENZA**

TABELLA 5

*Principali caratteristiche del servizio erogato*

Il servizio prevede l'aggiornamento della patente di guida per cambio di residenza, ai sensi dell'art. 116 del Codice della strada

*Modalità di erogazione*

Il servizio viene effettuato, inviando direttamente, per posta al domicilio dell'utente, un tagliando autoadesivo da applicare sulla patente con la nuova residenza, a seguito di comunicazione del Comune di residenza

*Tipologia di utenza che usufruisce del servizio*

Tutti i cittadini titolari di patente di guida

*Organo cui notificare la preventiva diffida del ricorrente*

Capo del dipartimento per i trasporti, la navigazione ed i sistemi informativi e statistici

Indirizzo della pagina del sito web riguardante il servizio

<http://www.mit.gov.it/mit/site.php?p=cm&o=vd&id=304>

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato	I Trimestre	II Trimestre	III Trimestre	IV Trimestre	Note
Accessibilità	Accessibilità fisica	Accesso agli uffici anagrafici del Comune di residenza	Non dipende dall'amministrazione						
	Accessibilità multicanale	Informazioni (web) su come usufruire del servizio	Numero spazi web aggiornati / Numero spazi web da aggiornare	100%	Non è stato necessario alcun aggiornamento				
Tempestività	Tempestività	Tempo massimo tra l'arrivo della comunicazione e la trasmissione dell'aggiornamento del documento (pubblicato su sito web)	Numero di prestazioni effettuate entro il tempo previsto / Numero totale di comunicazioni	100%	555.120 / 555.120 (=100%)	585.398 / 585.398 (=100%)	670.857 / 670.857 (=100%)	668.166 / 668.166 (=100%)	
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	10 giorni	Non è stato necessario alcun aggiornamento				
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	10 giorni	Non è stato necessario alcun aggiornamento				
	Tempistiche di risposta	Pubblicazione sul sito web della tempistica programmata	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	10 giorni	Non è stato necessario alcun aggiornamento				
	Eventuali spese a carico dell'utente	Pubblicazione sul sito web delle spese a carico dell'utente	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	1 giorno	Non è stato necessario alcun aggiornamento				
Efficacia	Conformità	Regolarità della prestazione erogata	Numero di pratiche evase conformemente alla norma di riferimento / Numero totale comunicazioni	100%	555.120 / 555.120 (=100%)	585.398 / 585.398 (=100%)	670.857 / 670.857 (=100%)	668.166 / 668.166 (=100%)	
	Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata	Numero di reclami / Numero comunicazioni evase	1/1.000 (1 ogni mille)	circa 300 / 555.120 (0,54 ogni mille)	circa 50 / 585.398 (0,85 ogni mille)	circa 50 / 670.857 (0,07 ogni mille)	circa 50 / 668.166 (0,07 ogni mille)	
	Compiutezza	Esautività della prestazione erogata	Numero comunicazioni evase senza ulteriori adempimenti dell'utenza / Numero totale di comunicazioni	80%	457.342 / 555.120 (=82,38%)	484.597 / 585.398 (= 82,78%)	556.731 / 670.857 (= 82,99%)	550.092 / 668.166 circa (=82,33%)	

DATI AGGIORNATI AL IV TRIMESTRE 2012

**STANDARD QUALITATIVI DEI SERVIZI EROGATI**  
**DATI DI MONITORAGGIO ANNO 2012**

**DUPLICATO DELLA PATENTE PER SMARRIMENTO, SOTTRAZIONE O DISTRUZIONE**

TABELLA 6

*Principali caratteristiche del servizio erogato*

Il servizio prevede il rilascio del duplicato della patente per smarrimento, sottrazione o distruzione, ai sensi del D.P.R. 9.3.2000, n. 104

*Modalità di erogazione*

Il servizio viene effettuato, inviando direttamente, per posta, al domicilio dell'utente, il duplicato della patente di guida a seguito di denuncia agli organi competenti (stazione CC o Commissariato)

*Tipologia di utenza che usufruisce del servizio*

Tutti i cittadini titolari di patente di guida

*Organo cui notificare la preventiva diffida del ricorrente*

Capo del dipartimento per i trasporti, la navigazione ed i sistemi informativi e statistici

Indirizzo della pagina del sito web riguardante il servizio

<http://www.mit.gov.it/mit/site.php?p=cm&o=vd&id=304>

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato	I Trimestre	II Trimestre	III Trimestre	IV Trimestre	Note
Accessibilità	Accessibilità fisica	Accesso alle stazioni dei CC o ai Commissariati	Non dipende dall'amministrazione						
	Accessibilità multicanale	Informazioni (web) su come usufruire del servizio	Numero spazi web aggiornati / Numero spazi web da aggiornare	100%	Non è stato necessario alcun aggiornamento				
Tempestività	Tempestività	Tempo massimo tra l'arrivo della comunicazione e la trasmissione dell'aggiornamento del documento (pubblicato su sito web)	Numero di prestazioni effettuate entro il tempo previsto / Numero totale di comunicazioni	100%	113.589 / 113.589 (=100%)	110.350 / 110.350 (=100%)	132.788 / 132.788 (=100%)	139.004 / 139.004 (=100%)	
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	10 giorni	Non è stato necessario alcun aggiornamento				
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	10 giorni	Non è stato necessario alcun aggiornamento				
	Tempistiche di risposta	Pubblicazione sul sito web della tempistica programmata	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	10 giorni	Non è stato necessario alcun aggiornamento				
	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	1 giorno	Non è stato necessario alcun aggiornamento				
Efficacia	Conformità	Regolarità della prestazione erogata	Numero di pratiche evase conformemente alla norma di riferimento / Numero totale comunicazioni	100%	113.589 / 113.589 (=100%)	110.350 / 110.350 (=100%)	132.788 / 132.788 (=100%)	139.004 / 139.004 (=100%)	
	Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata	Numero di reclami / Numero comunicazioni evase	1/1.000 (1 ogni mille)	circa 50 / 113.589 (0,44 ogni mille)	circa 40 / 110.350 (0,36 ogni mille)	circa 50 / 132.788 (0,37 ogni mille)	circa 50 / 139.004 (0,59 ogni mille)	
	Compiutezza	Esautività della prestazione erogata	Numero comunicazioni evase senza ulteriori adempimenti dell'utenza / Numero totale di comunicazioni	90%	111.621 / 113.589 (= 98,27%)	108.836 / 110.350 (= 98,63%)	131.026 / 132.788 (=98,67%)	137.287 / 139.004 (=98,76 %)	

DATI AGGIORNATI AL IV TRIMESTRE 2012

**STANDARD QUALITATIVI DEI SERVIZI EROGATI**  
**DATI DI MONITORAGGIO ANNO 2012**

**CONFERMA DI VALIDITA' DELLA PATENTE DI GUIDA**

TABELLA 7

Principali caratteristiche del servizio erogato

Il servizio prevede la conferma di validità della patente di guida, ai sensi dell'art. 126 del Codice della strada

Modalità di erogazione

Il servizio viene effettuato, inviando direttamente, per posta, al domicilio dell'utente, un tagliando autoadesivo da applicare sulla patente con la nuova data di scadenza comunicata dal medico abilitato

Tipologia di utenza che usufruisce del servizio

Tutti i cittadini titolari di patente di guida

Organo cui notificare la preventiva diffida del ricorrente

Capo del dipartimento per i trasporti, la navigazione ed i sistemi informativi e statistici

Indirizzo della pagina del sito web riguardante il servizio

<http://www.mit.gov.it/mit/site.php?p=cm&o=vd&id=304>

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato	I Trimestre	II Trimestre	III Trimestre	IV Trimestre	Note
Accessibilità	Accessibilità fisica	Accesso agli studi dei medici abilitati	Non dipende dall'amministrazione						
	Accessibilità multicanale	Informazioni (web) su come usufruire del servizio	Numero spazi web aggiornati / Numero spazi web da aggiornare	100%	Non è stato necessario alcun aggiornamento				
Tempestività	Tempestività	Tempo massimo tra l'arrivo della comunicazione e la trasmissione dell'aggiornamento del documento (pubblicato su sito web)	Numero di prestazioni effettuate entro il tempo previsto / Numero totale di comunicazioni	100%	1.191.450 / 1.191.450 (=100%)	1.409.090 / 1.409.090 (=100%)	1.261.563 / 1.261.563 (=100%)	1.272.775 / 1.272.775 (=100%)	
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	10 giorni	Non è stato necessario alcun aggiornamento				
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	10 giorni	Non è stato necessario alcun aggiornamento				
	Tempistiche di risposta	Pubblicazione sul sito web della tempistica programmata	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	10 giorni	Non è stato necessario alcun aggiornamento				
	Eventuali spese a carico dell'utente	Pubblicazione sul sito web delle spese a carico dell'utente	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	1 giorno	Non è stato necessario alcun aggiornamento				
Efficacia	Conformità	Regolarità della prestazione erogata	Numero di pratiche evase conformemente alla norma di riferimento / Numero totale comunicazioni	100%	1.191.450 / 1.191.450 (=100%)	1.409.090 / 1.409.090 (=100%)	1.261.563 / 1.261.563 (=100%)	1.272.775 / 1.272.775 (=100%)	
	Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata	Numero di reclami / Numero comunicazioni evase	1/1.000 (1 ogni mille)	circa 800 / 1.191.450 (0,67 ogni mille)	circa 40 / 1.409.090 (0,03 ogni mille)	circa 150 / 1.261.563 (0,11 ogni mille)	circa 150 / 1.272.775 (0,11 ogni mille)	
	Compiutezza	Esastività della prestazione erogata	Numero comunicazioni evase senza ulteriori adempimenti dell'utenza / Numero totale di comunicazioni	85%	1.165.337 / 1.191.450 (=97,81%)	1.371.963 / 1.409.090 (=97,37%)	1.232.960 / 1.261.563 (=97,73%)	1.246.880 / 1.272.775 (=97,97%)	

DATI AGGIORNATI AL IV TRIMESTRE 2012

**STANDARD QUALITATIVI DEI SERVIZI EROGATI**  
**DATI DI MONITORAGGIO ANNO 2012**

**AGGIORNAMENTO DELLA CARTA DI CIRCOLAZIONE PER CAMBIO DI RESIDENZA**

TABELLA 8

*Principali caratteristiche del servizio erogato*

Il servizio prevede l'aggiornamento della carta di circolazione per cambio di residenza, ai sensi dell'art. 247 del regolamento di esecuzione del codice della strada

*Modalità di erogazione*

Il servizio viene effettuato, inviando direttamente, per posta, al domicilio dell'utente, un tagliando autoadesivo con la nuova residenza da applicare sulla carta di circolazione, a seguito di comunicazione del Comune di residenza

*Tipologia di utenza che usufruisce del servizio*

Tutti i cittadini titolari di carta di circolazione.

*Organo cui notificare la preventiva diffida del ricorrente*

Capo del dipartimento per i trasporti, la navigazione ed i sistemi informativi e statistici

*Indirizzo della pagina del sito web riguardante il servizio*

<http://www.mit.gov.it/mit/site.php?p=cm&o=vd&id=304>

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato	I Trimestre	II Trimestre	III Trimestre	IV Trimestre	Note
Accessibilità	Accessibilità fisica	Accesso agli uffici anagrafici	Non dipende dall'amministrazione						
	Accessibilità multicanale	Informazioni (web) su come usufruire del servizio	Numero spazi web aggiornati / Numero spazi web da aggiornare	100%	Non è stato necessario alcun aggiornamento				
Tempestività	Tempestività	Tempo massimo tra l'arrivo della comunicazione e la trasmissione dell'aggiornamento del documento (pubblicato su sito web)	Numero di prestazioni effettuate entro il tempo previsto / Numero totale di comunicazioni	100%	465.076 / 465.076 (=100%)	492.879 / 492.879 (=100%)	553.046 / 553.046 (=100%)	536.341 / 536.341 (=100%)	
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	10 giorni	Non è stato necessario alcun aggiornamento				
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	10 giorni	Non è stato necessario alcun aggiornamento				
	Tempistiche di risposta	Pubblicazione sul sito web della tempistica programmata	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	10 giorni	Non è stato necessario alcun aggiornamento				
	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	1 giorno	Non è stato necessario alcun aggiornamento				
Efficacia	Conformità	Regolarità della prestazione erogata	Numero di pratiche evase conformemente alla norma di riferimento / Numero totale comunicazioni	100%	465.076 / 465.076 (=100%)	492.879 / 492.879 (=100%)	553.046 / 553.046 (=100%)	536.341 / 536.341 (=100%)	
	Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata	Numero di reclami / Numero comunicazioni evase	1/1.000 (1 ogni mille)	circa 300 / 465.076 (0,65 ogni mille)	circa 40 / 492.879 (0,08 ogni mille)	circa 70 / 553.046 (0,12 ogni mille)	circa 80 / 536.341 (0,14 ogni mille)	
	Compiutezza	Esaustività della prestazione erogata	Numero comunicazioni evase senza ulteriori adempimenti dell'utenza / Numero totale di comunicazioni	80%	382.158 / 465.076 (= 82,17 %)	405.214 / 492.879 (= 82,21%)	457.742 / 553.046 (= 82,77%)	440.396 / 536.341 (= 82,11%)	

DATI AGGIORNATI AL IV TRIMESTRE 2012

**STANDARD QUALITATIVI DEI SERVIZI EROGATI**  
**DATI DI MONITORAGGIO ANNO 2012**

**DUPLICATO DELLA CARTA DI CIRCOLAZIONE PER SMARRIMENTO, SOTTRAZIONE O DISTRUZIONE**

TABELLA 9

*Principali caratteristiche del servizio erogato*

Il servizio prevede il rilascio del duplicato della carta di circolazione per smarrimento, sottrazione o distruzione, ai sensi del D.P.R. 9.3.2000, n. 105

*Modalità di erogazione*

Il servizio viene effettuato, inviando direttamente, per posta, al domicilio dell'utente, il duplicato della carta di circolazione a seguito di denuncia agli organi competenti (stazione CC o

*Tipologia di utenza che usufruisce del servizio*

Tutti i cittadini titolari di carta di circolazione

*Organo cui notificare la preventiva diffida del ricorrente*

Capo del dipartimento per i trasporti, la navigazione ed i sistemi informativi e statistici

*Indirizzo della pagina del sito web riguardante il servizio*

<http://www.mit.gov.it/mit/site.php?p=cm&o=vd&id=304>

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato	I Trimestre	II Trimestre	III Trimestre	IV Trimestre	Note
Accessibilità	Accessibilità fisica	Accesso alle stazioni dei CC o ai Commissariati	Non dipende dall'amministrazione						
	Accessibilità multicanale	Informazioni (web) su come usufruire del servizio	Numero spazi web aggiornati / Numero spazi web da aggiornare	100%	Non è stato necessario alcun aggiornamento				
Tempestività	Tempestività	Tempo massimo tra l'arrivo della comunicazione e la trasmissione dell'aggiornamento del documento (pubblicato su sito web)	Numero di prestazioni effettuate entro il tempo previsto / Numero totale di comunicazioni	100%	18.662 / 18.662 (=100%)	12.922 / 12.922 (=100%)	17.307 / 17.307 (=100%)	16.808 / 16.808 (=100%)	
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	10 giorni	Non è stato necessario alcun aggiornamento				
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	10 giorni	Non è stato necessario alcun aggiornamento				
	Tempistiche di risposta	Pubblicazione sul sito web della tempistica programmata	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	10 giorni	Non è stato necessario alcun aggiornamento				
	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	1 giorno	Non è stato necessario alcun aggiornamento				
Efficacia	Conformità	Regolarità della prestazione erogata	Numero di pratiche evase conformemente alla norma di riferimento / Numero totale comunicazioni	100%	18.622 / 18.662 (=100%)	12.922 / 12.922 (=100%)	17.307 / 17.307 (=100%)	16.808 / 16.808 (=100%)	
	Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata	Numero di reclami / Numero comunicazioni evase	1/1.000 (1 ogni mille)	circa 10 / 18.622 (0,54 ogni mille)	circa 10 / 12.922 (0,77 ogni mille)	circa 10/17.307 (0,57 ogni mille)	circa 10 / 16.808 (0,59 ogni mille)	
	Compiutezza	Esaustività della prestazione erogata	Numero comunicazioni evase senza ulteriori adempimenti dell'utenza / Numero totale di comunicazioni	90%	17.587 / 18.662 (=94,24%)	11.760 / 12.922 (= 91,01%)	16.044 / 17.307 (= 92,70 %)	15.633 / 16.808 (= 93,01%)	

DATI AGGIORNATI AL IV TRIMESTRE 2012

**STANDARD QUALITATIVI DEI SERVIZI EROGATI**  
**DATI DI MONITORAGGIO ANNO 2012**

**ATTESTAZIONE DELLA DICHIARAZIONE DI ATTIVITA' DEI CENTRI DI TRASFORMAZIONE DI ACCIAI PER CEMENTO ARMATO, PER CEMENTO ARMATO PRECOMPRESSO, PER CARPENTERIA METALLICA E DEI CENTRI DI PRODUZIONE DI LAMIERE, NASTRI E PROFILATI METALLICI, NONCHE' DI BULLONI E CHIODI E SUCCESSIVI RINNOVI**

TABELLA 10

*Principali caratteristiche del servizio erogato*

Il servizio prevede il rilascio di attestazione della dichiarazione di attività dei centri di trasformazione di acciai per cemento armato, per cemento armato precompresso, per carpenteria metallica e dei centri di produzione di lamiere, nastri e profilati metallici, nonché di bulloni e chiodi e successivi rinnovi

*Modalità di erogazione*

Su domanda

*Tipologia di utenza che usufruisce del servizio*

Centri di trasformazione di acciaio

*Organo cui notificare la preventiva diffida del ricorrente*

Presidente del Consiglio superiore dei lavori pubblici

*Indirizzo della pagina del sito web riguardante il servizio*

[http://www.cslp.it/cslp/index.php?option=com\\_content&task=view&id=63&Itemid=36](http://www.cslp.it/cslp/index.php?option=com_content&task=view&id=63&Itemid=36)

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato	I Trimestre	II Trimestre	III Trimestre	IV Trimestre	Note
Accessibilità	Accessibilità fisica	Accesso agli Uffici del Servizio Tecnico Centrale	N. giorni lavorativi apertura uffici / N. totale giorni lavorativi	90%	62/62 (=100%)	63/63 (=100%)	62/62 (=100%)	60/60 (=100%)	
	Accessibilità multicanale	Informazioni e modulistica disponibili su sito web	Numero spazi web aggiornati / Numero spazi web da aggiornare	95%	9/9 (=100%)	12/12 (=100%)	10/10 (=100%)	10/10 (=100%)	
Tempestività	Tempestività	Tempo massimo tra la presentazione della richiesta e l'erogazione della prestazione (pubblicato su sito web)	Numero di prestazioni effettuate entro il tempo previsto / Numero totale di richieste	95%	709/823 (=86,14%)	364/396 (=91,91%)	359/491 (=73,11%)	494/530 (=93,20%)	
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il dirigente responsabile del procedimento	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento su web	10 giorni	Entro 3 gg.	Entro 3 gg.	Entro 3 gg.	Entro 3 gg.	
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle modalità di contatto	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento su web	10 giorni	Entro 3 gg.	Entro 3 gg.	Entro 3 gg.	Entro 3 gg.	
	Tempistiche di risposta	Pubblicazione sul sito web della tempistica programmata	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento su web	10 giorni	Entro 3 gg.	Entro 3 gg.	Entro 3 gg.	Entro 3 gg.	
	Eventuali spese a carico dell'utente	Pubblicazione sul sito web delle eventuali spese e/o tariffe a carico dell'utente	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento su web	10 giorni	xxxxxx	xxxxxxx	xxxxxxx	xxxxxx	Non esiste Tariffario
Efficacia	Conformità	Regolarità della prestazione erogata	Numero di pratiche evase conformemente alle norme di riferimento / Numero totale di pratiche evase	100%	100%	100%	100%	100%	
	Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata	Numero di reclami accolti sulla base di un giudizio di pertinenza rispetto al servizio svolto	5%	0/0	0/0	0/0	0/0	
	Compiutezza	Esautività della prestazione erogata	Numero di procedimenti conclusi senza richiedere documentazione già in possesso dell'Amministrazione / Numero totale di istanze pervenute	90%	709/709 (=100%)	364/364 (=100%)	359/359 (=100%)	494/530 (=93,20%)	

DATI AGGIORNATI AL IV TRIMESTRE 2012

**STANDARD QUALITATIVI DEI SERVIZI EROGATI**  
**DATI DI MONITORAGGIO ANNO 2012**

**ATTESTAZIONE DELLA DICHIARAZIONE DI ATTIVITA' DEI CENTRI DI TRASFORMAZIONE DI MATERIALI E PRODOTTI A BASE DI LEGNO E SUCCESSIVI RINNOVI**

TABELLA 11

*Principali caratteristiche del servizio erogato*

Il servizio prevede il rilascio di attestazione della dichiarazione di attività dei centri di trasformazione di materiale e prodotti a base di legno e successivi rinnovi

*Modalità di erogazione*

Su domanda

*Tipologia di utenza che usufruisce del servizio*

Produttori e Centri di trasformazione di materiali e prodotti a base di legno

*Organo cui notificare la preventiva diffida del ricorrente*

Presidente del Consiglio superiore dei lavori pubblici

*Indirizzo della pagina del sito web riguardante il servizio*

[http://www.cslp.it/cslp/index.php?option=com\\_content&task=view&id=62&Itemid=36](http://www.cslp.it/cslp/index.php?option=com_content&task=view&id=62&Itemid=36)

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato	I Trimestre	II Trimestre	III Trimestre	IV Trimestre	Note
Accessibilità	Accessibilità fisica	Accesso agli Uffici del Servizio Tecnico Centrale	N. giorni lavorativi apertura uffici / N. totale giorni lavorativi	90%	62/62 (=100%)	63/63 (=100%)	62/62 (=100%)	60/60 (=100%)	
	Accessibilità multicanale	Informazioni e modulistica disponibili su sito web	Numero spazi web aggiornati / Numero spazi web da aggiornare	95%	9/9 (=100%)	8/8 (=100%)	8/8 (=100%)	8/8 (=100%)	
Tempestività	Tempestività	Tempo massimo tra la presentazione della richiesta e l'erogazione della prestazione (pubblicato su sito web)	Numero di prestazioni effettuate entro il tempo previsto / Numero totale di richieste	95%	235/250 (=94%)	208/214 (=97,19%)	79/102 (= 77,45)	85/95 (=89,47)	
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il dirigente responsabile del procedimento	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	10 giorni	Entro 3gg.	Entro 3gg.	Entro 3gg.	Entro 3gg.	
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle modalità di contatto	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	10 giorni	Entro 3 gg.	Entro 3gg.	Entro 3gg.	Entro 3gg.	
	Tempistiche di risposta	Pubblicazione sul sito web della tempistica programmata	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	10 giorni	Entro 3 gg.	Entro 3gg.	Entro 3gg.	Entro 3gg.	
	Eventuali spese a carico dell'utente	Pubblicazione sul sito web delle eventuali spese e/o tariffe a carico dell'utente	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	10 giorni	xxxxxx	xxxxxx	xxxxxx	xxxxxx	Non esiste Tariffario
Efficacia	Conformità	Regolarità della prestazione erogata	Numero di pratiche evase conformemente alle norme di riferimento / Numero totale di pratiche evase	100%	100%	100%	100%	100%	
	Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata	Numero di reclami accolti sulla base di un giudizio di pertinenza rispetto al servizio svolto	5%	0/0	0/0	0/0	0/0	
	Compiutezza	Esaustività della prestazione erogata	Numero di procedimenti conclusi senza richiedere documentazione già in possesso dell'Amministrazione / Numero totale di istanze pervenute	90%	235/235 (=100%)	208/208 (=100%)	79/79 (=100%)	85/95 (=89,47)	

DATI AGGIORNATI AL IV TRIMESTRE 2012

**STANDARD QUALITATIVI DEI SERVIZI EROGATI**  
**DATI DI MONITORAGGIO ANNO 2012**

**ABILITAZIONE AGLI ORGANISMI DI CERTIFICAZIONE, ISPEZIONE E PROVA RELATIVAMENTE A PRODOTTI E SISTEMI COSTRUTTIVI, AI SENSI DELL'ART. 9, COMMA 3, DEL D.P.R. 246/1993 E SUCCESSIVI RINNOVI**

TABELLA 12

*Principali caratteristiche del servizio erogato*

Il servizio prevede il rilascio dell'abilitazione agli organismi di certificazione, ispezione e prova relativamente a prodotti e sistemi costruttivi, ai sensi dell'art. 9, comma 3, del DPR 246/1993 e successivi rinnovi

*Modalità di erogazione*

Su domanda

*Tipologia di utenza che usufruisce del servizio*

Organismi di certificazione prodotti e sistemi costruttivi

*Organo cui notificare la preventiva diffida del ricorrente*

Presidente del Consiglio superiore dei lavori pubblici

*Indirizzo della pagina del sito web riguardante il servizio*

[http://www.cslp.it/cslp/index.php?option=com\\_content&task=view&id=62&Itemid=36](http://www.cslp.it/cslp/index.php?option=com_content&task=view&id=62&Itemid=36)

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato	I Trimestre	II Trimestre	III Trimestre	IV Trimestre	Note
Accessibilità	Accessibilità fisica	Accesso agli Uffici del Servizio Tecnico Centrale	N. giorni lavorativi apertura uffici / N. totale giorni lavorativi	90%	62/62 (=100%)	62/62 (=100%)	64/64 (=100%)	60/60 (=100%)	
	Accessibilità multicanale	Informazioni e modulistica disponibili sul sito internet	Numero spazi web aggiornati / Numero spazi web da aggiornare	95%	2/2 (=100%)	8/8 (=100%)	6/6 (=100%)	9/9	
Tempestività	Tempestività	Tempo massimo tra la presentazione della richiesta e l'erogazione della prestazione (pubblicato su sito web) (*)	Numero di prestazioni effettuate entro il tempo previsto / Numero totale di richieste	95%	28/28 (=100%)	24/24 (=100%)	11/11 (=100%)	18/18 (=100%)	Si fa riferimento ai tempi di istruttoria da parte del Servizio Tecnico Centrale, previsti in 120 giorni
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti il dirigente responsabile del procedimento	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento su web	10 giorni	Entro 10 giorni	Entro 10 giorni	Entro 10 giorni	Entro 10 giorni	
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle modalità di contatto	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento su web	10 giorni	Entro 10 giorni	Entro 10 giorni	Entro 10 giorni	Entro 10 giorni	
	Tempistiche di risposta	Pubblicazione sul sito web della tempistica programmata	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento su web	10 giorni	Entro 10 giorni	Entro 10 giorni	Entro 10 giorni	Entro 10 giorni	
	Eventuali spese a carico dell'utente	Pubblicazione sul sito web delle eventuali spese e/o tariffe a carico dell'utente	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento su web	10 giorni	xxxxxx	xxxxxx	xxxxxx	xxxxxx	Non esiste Tariffario
Efficacia	Conformità	Regolarità della prestazione erogata	Numero di pratiche evase conformemente alle norme di riferimento / Numero totale di pratiche evase	100%	100%	100%	100%	100%	
	Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata	Numero di reclami accolti sulla base di un giudizio di pertinenza rispetto al servizio svolto	5%	0/0	0/0	0/0	0/0	
	Compiutezza	Esaustività della prestazione erogata	Numero di procedimenti conclusi senza richiedere documentazione già in possesso dell'Amministrazione / Numero totale di istanze pervenute	90%	28/28 (=100%)	24/24 (=100%)	11/11 (=100%)	18/18 (=100%)	

**DATI AGGIORNATI AL IV TRIMESTRE 2012**

**STANDARD QUALITATIVI DEI SERVIZI EROGATI**  
**DATI DI MONITORAGGIO ANNO 2012**

**RILASCIO DELLA PATENTE NAUTICA DA DIPORTO**

TABELLA 13

*Principali caratteristiche del servizio erogato*

Il servizio prevede l'erogazione delle prestazioni per il conseguimento della patente nautica da diporto

*Modalità di erogazione*

Il servizio è erogato mediante gli Uffici periferici del Corpo delle Capitanerie di Porto

*Tipologia di utenza che usufruisce del servizio*

Chiunque si trovi nelle condizioni previste dalla legge per il conseguimento della patente nautica

*Organo cui notificare la preventiva diffida del ricorrente*

Comandante generale del Corpo delle Capitanerie di porto

*Indirizzo della pagina del sito web riguardante il servizio*

<http://www.capitaneriediporto.it/diporto/cosafareper.cfm?argomento=4>

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato	I Trimestre	II Trimestre	III Trimestre	IV Trimestre
Accessibilità	Accessibilità fisica	Accesso agli Uffici periferici del Corpo delle Capitanerie di Porto	N. giornate lavorative con apertura dello sportello / N. totale giornate lavorative	80%	92%	99,09%	99%	100,0%
	Accessibilità multicanale	Informazioni (web) su come usufruire del servizio e modulistica	Numero giornate di accessibilità al web / Numero giorni anno solare	90%	100%	100,00%	100%	99%
Tempestività	Tempestività	Tempo massimo tra la dichiarazione di disponibilità all'esame e l'erogazione della prestazione (pubblicato su sito web)	Numero di giorni necessari per l'erogazione del servizio dalla dichiarazione di disponibilità	45	33	35,45	33	34
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	7 giorni lavorativi	6 giorni lavorativi	7 giorni lavorativi	7 giorni lavorativi	7 giorni lavorativi
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	7 giorni lavorativi	6 giorni lavorativi	7 giorni lavorativi	7 giorni lavorativi	7 giorni lavorativi
	Tempistiche di risposta	Pubblicazione sul sito web della tempistica programmata per le sessioni d'esame	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	7 giorni lavorativi	6 giorni lavorativi	7 giorni lavorativi	7 giorni lavorativi	7 giorni lavorativi
	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	7 giorni lavorativi	4 giorni lavorativi	7 giorni lavorativi	7 giorni lavorativi	4 gg. Lavorativi
Efficacia	Conformità	Regolarità della prestazione erogata	Numero di pratiche evase conformemente alle procedure standard di ufficio / Numero totale domande	90%	90%	98,71%	99%	100%
	Affidabilità	Coerenza della prestazione erogata	Numero di ricorsi / Numero pratiche evase	5/1.000 (5 ogni mille)	0/1.000 (=0)	0/1.000 (=0)	0/1.000 (=0)	0
	Compiutezza	Esaustività della prestazione erogata	Numero pratiche evase senza ulteriori adempimenti dell'utenza / Numero totale di richieste	90%	100%	96,07%	99%	99%

DATI AGGIORNATI AL IV TRIMESTRE 2012

**STANDARD QUALITATIVI DEI SERVIZI EROGATI**  
**DATI DI MONITORAGGIO ANNO 2012**

TABELLA 14

**AVVISI AI NAVIGANTI - NAVTEX**

*Principali caratteristiche del servizio erogato*

Il servizio prevede la diffusione delle "Maritime Safety Information" a tutte le navi in transito nell'area di competenza

*Modalità di erogazione*

Il servizio è erogato mediante diffusione su frequenza radio dedicata

*Tipologia di utenza che usufruisce del servizio*

Tutti i naviganti dotati di relativo apparato ricevente

*Organo cui notificare la preventiva diffida del ricorrente*

Comandante generale del Corpo delle Capitanerie di porto

*Indirizzo della pagina del sito web riguardante il servizio*

<http://www.guardiacostiera.it/navtex/index.cfm>

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato	I Trimestre	II Trimestre	III Trimestre	IV Trimestre	Note
Accessibilità	Accessibilità fisica								
	Accessibilità multicanale	Informazioni (web) su come usufruire del servizio	Numero giornate di accessibilità al web / Numero giorni anno solare	90%	100%	99,72%	100%	99%	
		Informazioni su media di avvisi di interesse generale	Numero giornate di accessibilità / Numero giorni anno solare	90%	90%	100,00%	100%	92%	
		Trasmissione via radio su frequenza 518 KHz	Numero avvisi forniti/Numero avvisi da fornire	95%	97%	96%	96%	96%	
Tempestività	Tempestività	Prontezza della trasmissione	Numero degli avvisi trasmessi fuori dalla finestra oraria prevista / Numero totale degli avvisi	5%	0%	4%	5%	0%	
		Trasmissione degli avvisi urgenti nelle finestre orarie previste	Numero degli avvisi SAR e meteo urgenti trasmessi nelle finestre orarie previste / Numero totale degli avvisi SAR e meteo urgenti	95%	100%	96%	100%	100%	
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	7 giorni lavorativi	3 giorni lavorativi	2 giorni lavorativi	2 giorni lavorativi	2 giorni lavorativi	
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	7 giorni lavorativi	3 giorni lavorativi	2 giorni lavorativi	2 giorni lavorativi	2 giorni lavorativi	
	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	7 giorni lavorativi	3 giorni lavorativi	2 giorni lavorativi	2 giorni lavorativi	2 giorni lavorativi	
Efficacia	Conformità	Regolarità del servizio	Giorni di trasmissione / 365	95%	100%	96%	100%	100%	
	Affidabilità	Affidabilità del servizio	Numero delle trasmissioni effettuate / Numero delle trasmissioni previste	95%	98%	96%	100%	100%	

DATI AGGIORNATI AL IV TRIMESTRE 2012

**STANDARD QUALITATIVI DEI SERVIZI EROGATI**  
**DATI DI MONITORAGGIO ANNO 2012**

**NUMERO BLU 1530**

TABELLA 15

*Principali caratteristiche del servizio erogato*

Il servizio prevede l'erogazione di pronta risposta alle chiamate d'emergenza in mare

*Modalità di erogazione*

Il servizio è erogato mediante telefonia

*Tipologia di utenza che usufruisce del servizio*

Chiunque si trovi in situazione di emergenza in mare ovvero ne abbia avuto conoscenza

*Organo cui notificare la preventiva diffida del ricorrente*

Comandante generale del Corpo delle Capitanerie di porto

*Indirizzo della pagina del sito web riguardante il servizio*

<http://www.capitaneriediporto.it/1530/index.cfm>

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato	I Trimestre	II Trimestre	III Trimestre	IV Trimestre	Note
<b>Accessibilità</b>	<b>Accessibilità fisica</b>								
	<b>Accessibilità multicanale</b>	Informazioni (web) su come usufruire del servizio	Numero giornate di accessibilità al web / Numero giorni anno solare	<b>90%</b>	100%	100%	100%	99%	
		Pubblicizzazione del servizio	Numero di canali di pubblicizzazione utilizzati / Numero dei canali utilizzabili (TV - Radio - Web - Stampa)	<b>100%</b>	100%	100%	100%	100%	
		Modalità di fruizione	Accessibile da telefonia fissa e mobile	<b>100%</b>	100%	100%	100%	100%	
<b>Tempestività</b>	<b>Tempestività</b>	Prontezza di risposta	Numero di chiamate trattate in tempo reale/Numero delle chiamate totali	<b>95%</b>	100%	96%	100%	100%	
<b>Trasparenza</b>	<b>Responsabili</b>	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	<b>7 giorni lavorativi</b>	3 giorni lavorativi	7 giorni lavorativi	7 giorni lavorativi	2 gg. lavorativi	
	<b>Eventuali spese a carico dell'utente</b>	Pubblicazione sul sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	<b>7 giorni lavorativi</b>	3 giorni lavorativi	2 giorni lavorativi	2 giorni lavorativi	2 gg. lavorativi	
<b>Efficacia</b>	<b>Conformità</b>	Regolarità del servizio	ore di disponibilità/24	<b>100%</b>	100%	100%	100%	100%	
	<b>Affidabilità</b>	Affidabilità del servizio	Numero delle risposte dell'operatore / Numero totale delle chiamate	<b>95%</b>	100%	96%	100%	100%	

**DATI AGGIORNATI AL IV TRIMESTRE 2012**