



Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti

VISTO il decreto legislativo 27 ottobre 2009, n. 150, di attuazione della legge 4 marzo 2009, n. 15, in materia di ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni;

VISTO il decreto legislativo 20 dicembre 2009, n.198, recante “Attuazione dell’articolo 4 della legge 4 marzo 2009, n.15 in materia di ricorso per l’efficienza delle amministrazioni e dei concessionari di servizi pubblici, ed, in particolare , l’articolo 1, comma 1, del predetto decreto legislativo, in base al quale i titolari di interesse giuridicamente rilevanti ed omogenei per una pluralità di utenti e consumatori possono agire in giudizio, nei confronti delle amministrazioni pubbliche e dei concessionari di servizi pubblici, se derivi una lesione diretta, concreta ed attuale dei propri interessi dalla violazione di termini o dalla mancata emanazione di atti amministrativi generali obbligatori e non aventi contenuto normativo da emanarsi obbligatoriamente entro e non oltre un termine fissato da una legge o da un regolamento, nonché dalla violazione degli obblighi contenuti nelle carte di servizi ovvero dalla violazione di standard qualitativi ed economici stabiliti, per i concessionari di servizi pubblici, dalle autorità preposte alla regolazione ed al controllo del settore e, per le pubbliche amministrazioni, definiti dalle stesse in conformità alle disposizioni in materia di *performance* contenute nel decreto legislativo 27 ottobre 2009, n. 150, coerentemente con le linee guida definite dalla Commissione per la valutazione, la trasparenza e l’integrità delle amministrazioni pubbliche, di seguito CiVIT, di cui all’articolo 13 del medesimo decreto n. 150/2009 e secondo le scadenze temporali dallo stesso previste;

VISTO, inoltre, l’articolo 3 del citato decreto legislativo 20 dicembre 2009 n. 198 in materia di procedimento di diffida;

VISTA la legge 6 novembre 2012, n. 190 recante “Disposizioni per la prevenzione e la repressione della corruzione e dell’illegalità nella pubblica amministrazione” ed, in particolare, l’articolo 1, comma 2;

VISTA la legge 30 ottobre 2013, n. 125, di conversione del decreto legge del 31 agosto 2013, n. 101, recante “Disposizioni urgenti per il perseguimento di obiettivi di razionalizzazione nelle pubbliche amministrazioni” ed, in particolare, l’articolo 5 in base al quale la CiVIT ha assunto la denominazione di Autorità nazionale anticorruzione e per la valutazione e la trasparenza delle amministrazioni pubbliche (A.N.AC.);

VISTO il decreto del Presidente della Repubblica. 3 dicembre 2008, n. 211, recante il “Regolamento di riorganizzazione del Ministero delle infrastrutture e dei trasporti”;



Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti

VISTO il decreto del Presidente della Repubblica. 3 dicembre 2008, n. 212, concernente il “*Regolamento di riorganizzazione degli uffici di diretta collaborazione presso il Ministero delle infrastrutture e dei trasporti*”;

VISTO l’articolo 37 del decreto legge 6 dicembre 2011, n. 201, convertito con modificazioni dalla legge 22 dicembre 2011, n. 214, concernente l’istituzione dell’Autorità di regolazione dei trasporti;

VISTO, in particolare, il comma 6-bis del citato articolo 37 del richiamato decreto legge n. 201/2011, nella parte in cui è previsto che a decorrere dalla data di entrata in operatività dell’Autorità per la regolazione dei trasporti l’Ufficio per la regolazione dei servizi ferroviari del Ministero delle infrastrutture e dei trasporti è soppresso;

VISTA la delibera dell’Autorità di regolazione dei trasporti 19 dicembre 2013 n. 13 con la quale è prevista l’entrata in operatività della stessa Autorità dalla data del 15 gennaio 2014;

VISTO il decreto del Ministro delle infrastrutture e dei trasporti del 29 aprile 2011, n. 167, registrato alla Corte dei Conti il 22 giugno 2011, Reg. n. 10-Fog. 247 di rimodulazione del numero e dei compiti degli uffici di livello dirigenziale non generale;

VISTO il decreto del Ministro delle infrastrutture e dei trasporti 24 dicembre 2010, n. 460/7.5/OIV, registrato alla Corte dei Conti il 9 febbraio 2011, Reg. n. 1-Fog. 146, con il quale si è proceduto all’individuazione di una prima tranche di servizi e dei relativi standard qualitativi;

VISTA la delibera CiVIT 24 giugno 2010, n.88, contenente “*Linee guida per la definizione degli standard di qualità (articolo 1, comma 1 del decreto legislativo 20 dicembre 2009, n.198) e Tabelle esemplificative degli standard di qualità di alcuni servizi pubblici (gestione dei rifiuti ordinari, trasporto pubblico urbano, sportello anagrafe)*”;

CONSIDERATO che la delibera CiVIT n. 88/2010, secondo quanto in essa specificato, ha la finalità di proporre un metodo per la misurazione della qualità dei servizi, coerente con le previsioni di cui al decreto legislativo n. 150/2009 e di indicare, in particolare, alle amministrazioni il percorso volto alla definizione di standard di qualità ai sensi dell’articolo 1, comma 1, del decreto legislativo n.198/2009, salvo un successivo e ulteriore intervento da parte della Commissione ai sensi dell’articolo 13, comma 6, lettera f, del decreto legislativo n. 150/2009, anche per adempiere a quanto previsto, in linea più generale, dall’articolo 28 del decreto da ultimo citato;



Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti

VISTA la delibera CiVIT 3 gennaio 2012, n. 3, contenente *“Linee guida per il miglioramento degli strumenti per la qualità dei servizi pubblici”*, con la quale sono state fornite ulteriori indicazioni per la definizione degli standard di qualità dei servizi resi dalle pubbliche amministrazioni;

TENUTO CONTO che il comma 2 dell’articolo 11, del decreto legislativo 30 luglio 1999, n.286, come sostituito, dal citato articolo 28 del decreto legislativo n.150/2009 prevede che le modalità di definizione, adozione e pubblicizzazione degli standard di qualità, i casi e le modalità di adozione delle carte dei servizi, i criteri di misurazione della qualità dei servizi, le condizioni di tutela degli utenti, nonché i casi e le modalità di indennizzo automatico e forfettario all’utenza per mancato rispetto degli standard di qualità sono stabiliti con direttive, aggiornabili annualmente, del Presidente del Consiglio dei Ministri, su proposta della Commissione per la valutazione, la trasparenza e l’integrità nelle amministrazioni pubbliche;

CONSIDERATO, altresì, che, ai sensi dell’articolo 7 del menzionato decreto legislativo n.198/2009, rubricato *“Norma transitoria”*, in ragione della necessità di definire in via preventiva gli obblighi contenuti nelle carte di servizi e gli standard qualitativi ed economici di cui all’articolo 1, comma 1, del medesimo decreto legislativo, e di valutare l’impatto finanziario e amministrativo degli stessi nei rispettivi settori, la concreta applicazione dello stesso decreto alle amministrazioni ed ai concessionari di servizi pubblici è determinata, fatto salvo quanto stabilito dal comma 2 dello stesso articolo 7, anche progressivamente, con uno o più decreti del Presidente del Consiglio dei ministri, su proposta del Ministro per la pubblica amministrazione e l’innovazione, di concerto con il Ministro dell’economia e delle finanze e di concerto, per quanto di competenza, con gli altri Ministri interessati;

PRESO ATTO che la suindicata delibera CiVIT n. 3/2012 prevede che i Ministeri debbano aggiornare gli standard sopra indicati entro la scadenza del 31 gennaio di ogni anno;

VISTO il decreto ministeriale 20 dicembre 2012, n. 467, registrato dalla Corte dei conti – Ufficio di controllo sugli atti del Ministero delle infrastrutture e dei trasporti e del Ministero dell’ambiente, della tutela del territorio e del mare in data 25 gennaio 2013, al registro n. 1 fog. n. 158 recante l’aggiornamento annuale dell’individuazione dei servizi e dei relativi standard qualitativi;

RITENUTO, pertanto, necessario l’adeguamento alle previsioni contenute nella citata delibera CiVIT n. 3/2012 e di dover adempiere alle disposizioni di cui al comma 3 dell’articolo 1 del decreto ministeriale 24 dicembre 2010, n. 460/7.5/OIV, con il quale è stato disposto che *“Con successivi decreti si provvede all’implementazione e aggiornamento annuale dell’individuazione dei servizi e relativi standard qualitativi.”*;



Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti

VISTE le comunicazioni con le quali le strutture del Ministero hanno fornito le informazioni riguardanti l'elenco dei servizi e l'aggiornamento degli standard qualitativi di rispettiva competenza;

DECRETA

Articolo 1

Aggiornamento annuale dei servizi e dei relativi standard qualitativi

1. Sono individuati, per l'anno 2014, l'elenco dei servizi erogati dalle strutture del Ministero delle infrastrutture e dei trasporti riportati in allegato 1 e gli standard qualitativi riportati in allegato 2.
2. L'elenco dei servizi erogati dalle strutture del Ministero delle infrastrutture e dei trasporti riportati in allegato 1 e gli standard qualitativi riportati in allegato 2 costituiscono parti integranti del presente decreto.
3. Dalla data del presente decreto, gli standard di qualità approvati con il decreto ministeriale 24 dicembre 2010, n. 460/7.5/OIV e con il decreto ministeriale 20 dicembre 2012, n. 467, sono sostituiti da quelli riportati nell'allegato 2.
4. Gli standard qualitativi di cui al comma 1 sono inseriti, per il medesimo anno 2014, nel Piano triennale della *performance* del Ministero delle infrastrutture e dei trasporti di cui all'articolo 10 del decreto legislativo 27 ottobre 2009, n. 150.
5. Con successivi decreti si provvede all'implementazione ed all'aggiornamento dei servizi e degli standard qualitativi di cui al comma 1.

Articolo 2

Organo competente per la diffida

1. L'Organo cui notificare la diffida del ricorrente ai sensi dell'articolo 3 del decreto legislativo 20 dicembre 2009 n. 198, relativamente ai servizi ed ai relativi standard qualitativi di cui alle tabelle allegate è il titolare del Centro di responsabilità amministrativa competente per materia.

Il presente decreto è trasmesso agli organi di controllo per la registrazione.

IL MINISTRO

ELENCO DEI SERVIZI EROGATI DAL MINISTERO DELLE INFRASTRUTTURE E DEI TRASPORTI

L'elencazione dei servizi è articolata per Centro di Responsabilità.

Dipartimento per le Infrastrutture, gli Affari Generali ed il Personale

CODICE SERVIZIO

- A.1 Ufficio Relazioni con il Pubblico.
- A.2 Qualificazione dei Contraenti Generali.
- A.3 Biblioteca.
- A.4 Rilascio di autorizzazioni e concessioni per gli scarichi all'interno della Laguna di Venezia.
- A.5 Attestazione dell'iscrizione all'Albo nazionale dei costruttori.

Dipartimento per i Trasporti, la Navigazione ed i Sistemi Informativi e Statistici

CODICE SERVIZIO

- B.1 Duplicato della patente per smarrimento, sottrazione o distruzione.
- B.2 Conferma di validità della patente di guida.
- B.3 Aggiornamento della carta di circolazione per cambio di residenza.
- B.4 Duplicato della carta di circolazione per smarrimento, sottrazione o distruzione.
- B.5 Provvedimenti di concessione di contributi ed Incentivi.
- B.6 Rilascio di licenze comunitarie e di provvedimento autorizzatori per il trasporto passeggeri in ambito Nazionale, Comunitario ed Internazionale.
- B.7 Rilascio autorizzazioni di trasporto merci in ambito Comunitario (Licenze Comunitarie) ed Extracomunitario.
- B.8 Autorizzazioni allo svolgimento dei corsi di preparazione per l'esame di accesso alla professione di trasportatore su strada di merci e di passeggeri.
- B.9 Diffusione via web delle informazioni di mobilità.
- B.10 Rilascio copia conforme licenza comunitaria per trasporto merci /persone.
- B.11 Rilascio etichetta attestante la regolare revisione periodica dei veicoli.
- B.12 Rilascio del nulla osta allo svolgimento dei corsi di formazione per il conseguimento della carta di qualificazione del conducente C.Q.C.
- B.13 Rilascio dell'approvazione dei corsi di formazione nel settore del trasporto delle merci pericolose per il conseguimento del certificato di formazione professionale A.D.R.
- B.14 Rilascio patente di guida a seguito di esame.
- B.15 Rilascio di certificato di abilitazione professionale per esame ADR.
- B.16 Rilascio del CFP per consulenti per la sicurezza del trasporto di merci pericolose, a seguito di esame.
- B.17 Rilascio patente AM a seguito di esame.
- B.18 Rilascio carta di qualificazione conducente a seguito di esame.
- B.19 Rilascio duplicato patente di guida per riclassificazione o riduzione periodo di validità, deterioramento, distruzione, smarrimento, furto (in casi particolari non rientranti nella procedura B.2).
- B.20 Rilascio patente di guida a seguito di conversione di patente militare.
- B.21 Rilascio patente di guida a seguito di conversione di patente estera.
- B.22 Rilascio patente internazionale.
- B.23 Rilascio di certificato di abilitazione professionale CAP a seguito di esame.
- B.24 Esame di revisione carta di qualificazione conducente.
- B.25 Revisione della patente di guida.
- B.26 Revisione della patente per azzeramento punteggio.
- B.27 Immatricolazioni e reimmatricolazioni di autoveicoli, motoveicoli e loro rimorchi non rientranti nell'ambito di applicazione del DPR 358/2000.
- B.28 Aggiornamento della Carta di circolazione per trasferimento della proprietà di autoveicoli, motoveicoli e rimorchi non rientranti nell'ambito di applicazione del DPR 358/2000.
- B.29 Immatricolazione macchine agricole ed operatrici.
- B.30 Rilascio nulla osta per immatricolazione dei veicoli di importazione parallela.
- B.31 Rilascio AEP trasporto merci/persone.

- B.32 Rilascio certificato di approvazione a seguito collaudo di veicoli.
 B.33 Esame per il conseguimento della patente nautica.
 B.34 Duplicati patenti nautiche per variazioni di residenza e rinnovi di validità.

Consiglio Superiore dei Lavori Pubblici

CODICE	SERVIZIO
C.1	Qualificazione della produzione di manufatti prefabbricati in cemento armato normale e precompresso, prodotti in serie.
C.2	Attestazione della dichiarazione di attività dei centri di trasformazione di materiali e prodotti a base di legno e successivi rinnovi.
C.3	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.
C.4	Rilascio dell'autorizzazione e vigilanza ai laboratori di prova di cui all'art.20 della legge 5.11.1971 n.1086 ed all'art.59 del D.P.R. 6 giugno 2001 n. 380.
C.5	Rilascio dell'autorizzazione e vigilanza ai laboratori di prove geotecniche sui terreni, sulle rocce e in situ di cui all'art.8 comma 6 del decreto del presidente della repubblica del 21 aprile 1993 n.246 ed all'art.59 del D.P.R. 6 giugno 2001 n.380.
C.6	Qualificazione e vigilanza della produzione degli acciai per cemento armato normale e precompresso.
C.7	Qualificazione e vigilanza della produzione degli acciai per strutture metalliche (laminati).
C.8	Rilascio del certificato di idoneità tecnica per i sistemi costruttivi prefabbricati a pannelli portanti ai sensi delle leggi n.1086/71 e 64/74.
C.9	Rilascio dell'attestato di qualificazione per la produzione di elementi prefabbricati prodotti in serie dichiarata.
C.10	Rilascio dell'attestato di qualificazione per la produzione di elementi prefabbricati prodotti in serie controllata.
C.11	Qualificazione e vigilanza della produzione di dispositivi antisismici o similari, secondo il D.M. 14.01.2008.
C.12	Rilascio di certificazione di idoneità tecnica all'impiego di materiali, prodotti e sistemi costruttivi non coperti da marcatura ce o da altre procedure di qualificazione.
C.13	Rilascio di attestazione di equivalenza.
C.14	Qualificazione e vigilanza dei centri di trasformazione per il legno e l'acciaio.
C.15	Rilascio dell'accreditamento degli organismi di ispezione di tipo b, di cui all'allegato xxi, articolo 28, comma 4, del decreto legislativo 12 aprile 2006, n. 163, e successive modificazioni e integrazioni.
C.16	Rilascio dell'abilitazione di organismi di certificazione degli stabilimenti di produzione del calcestruzzo industrializzati nonché vigilanza sugli stessi.
C.17	Rilascio dell'autorizzazione, ai fini della notifica europea, degli organismi abilitati a svolgere compiti di parte terza nel processo di valutazione e verifica della costanza della prestazione dei prodotti da costruzione, ai sensi del regolamento n.305/2011.
C.18	Attività di certificazione di prodotto (sistemi 1 e 1+), di certificazione del processo produttivo (sistema 2+) e rilascio di benessere tecnico europeo sui prodotti soggetti alla marcatura ce, in attuazione del Decreto del Presidente della Repubblica del 21 aprile 1993, n. 246.

Comando Generale delle Capitanerie di Porto

CODICE	SERVIZIO
	<i>Soccorso in mare</i>
D.1	Numero Blu 1530.
	<i>Sicurezza della navigazione e portuale</i>
D.2	Avvisi ai naviganti – NAVTEX.
D.3	Rilascio certificati di sicurezza per navi passeggeri e da carico.
D.4	Rilascio annotazioni di sicurezza per unità da pesca costiera.

- D.5 Rilascio certificati di conformità.
- D.6 Autorizzazioni all'imbarco di merci pericolose.
- D.7 Permessi di accesso in porto.
- D.8 Autorizzazioni per l'uso di fiamma ovvero accensione di luci o fuochi.
- D.9 Autorizzazioni per l'impiego di gas e sostanze tossiche.
- D.10 Autorizzazioni per manifestazioni sportive e regate.

Personale marittimo

- D.11 Iscrizione nelle matricole della gente di mare.
- D.12 Rilascio dei titoli professionali marittimi.
- D.13 Esami per abilitazione di perito stazzatore.
- D.14 Esami per assistente bagnanti.
- D.15 Autorizzazione ad imbarcare come medico di bordo.

Naviglio e diporto

- D.16 Rilascio della patente nautica da diporto.
- D.17 Iscrizione/cancellazione nelle matricole N.M..
- D.18 Iscrizione/cancellazione nei registri N.M.G.
- D.19 Iscrizione/cancellazione nei R.N.D.
- D.20 Iscrizione nei Registri Imbarcazioni da Diporto - R.I.D. di unità da diporto.
- D.21 Rilascio licenze di navigazione.
- D.22 Autorizzazioni alla navigazione temporanea.

Demanio marittimo

- D.23 Rilascio nulla osta ai sensi dell'art. 55 del Codice della Navigazione.

UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO**TABELLA A.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.

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Accessibilità fisica	Accesso allo sportello fisico di accoglienza	N. giornate lavorative con apertura dello sportello / N. totale giornate lavorative	100%
	Accessibilità multicanale	Informazioni (web) su come usufruire del servizio	Numero spazi web aggiornati / Numero spazi web da aggiornare	100%
		Disponibilità del servizio tramite telefono, fax, posta, email	Numero di richieste evase tramite telefono, fax, posta, email / Numero totale delle richieste evase	50%
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%
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
	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
	Tempistiche di risposta	Pubblicazione sul sito web della tempistica programmata	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	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	1 giorno
Efficacia	Conformità	Regolarità della prestazione erogata	Numero di pratiche evase conformemente alla norma di riferimento / Numero totale comunicazioni	100%
	Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata	Numero di reclami / Numero comunicazioni evase	1/1.000 (1 ogni mille)
	Compiutezza	Esaustività della prestazione erogata	Numero comunicazioni evase senza ulteriori adempimenti dell'utenza / Numero totale di comunicazioni	90%

QUALIFICAZIONE DEI CONTRAENTI GENERALI

TABELLA A.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 27/05/2005

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

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
	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%
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%
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
	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
	Tempistiche di risposta	Pubblicazione sul sito web della tempistica programmata	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	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
Efficacia	Conformità	Regolarità della prestazione erogata	Numero di pratiche evase conformemente alla norma di riferimento / Numero totale di pratiche	95%
	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%
	Compiutezza	Esaustività della prestazione erogata	Numero comunicazioni evase senza ulteriori adempimenti dell'utenza / Numero totale di comunicazioni	90%

TABELLA A.3

BIBLIOTECA

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-

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

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Accessibilità fisica	Accesso allo sportello fisico di accoglienza	N. giornate lavorative con apertura dello sportello / N. totale giornate lavorative	100%
	Accessibilità multicanale	Informazioni (web) su come usufruire del servizio	Numero spazi web aggiornati / Numero spazi web da aggiornare	100%
		Disponibilità del servizio tramite telefono, fax, posta, email	Numero di richieste evase tramite telefono, fax, posta, email / Numero totale delle richieste evase	50%
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%
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
	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
	Tempistiche di risposta	Pubblicazione sul sito web della tempistica programmata	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	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	1 giorno
Efficacia	Conformità	Regolarità della prestazione erogata	Numero di pratiche evase conformemente alla norma di riferimento / Numero totale comunicazioni	100%
	Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata	Numero di reclami / Numero comunicazioni evase	1/1.000 (1 ogni mille)
	Compiutezza	Esaustività della prestazione erogata	Numero comunicazioni evase senza ulteriori adempimenti dell'utenza / Numero totale di comunicazioni	90%

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

TABELLA A.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

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Accessibilità fisica	Accesso allo sportello fisico di accoglienza	N. giornate lavorative con apertura dello sportello / N. totale giornate lavorative	100%
	Accessibilità multicanale	Informazioni (web) su come usufruire del servizio	Numero spazi web aggiornati / Numero spazi web da aggiornare	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%
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
	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
	Tempistiche di risposta	Pubblicazione sul sito web della tempistica programmata	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	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
Efficacia	Conformità	Regolarità della prestazione erogata	Numero di pratiche evase conformemente alla norma di riferimento / Numero totale domande	100%
	Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata	Numero di reclami / Numero pratiche evase	3%
	Compiutezza	Esaustività della prestazione erogata	Numero pratiche evase senza ulteriori adempimenti dell'utenza / Numero totale di richieste	80%

ATTESTAZIONE DELL'ISCRIZIONE ALL'ALBO NAZIONALE DEI COSTRUTTORI

TABELLA A.5

Principali caratteristiche del servizio erogato

L'Albo Nazionale Costruttori (ANC) è stato istituito con la legge 10/02/1962 n. 57. L'ANC è stato abrogato dal comma 10 dell'art. 8 della legge 11 febbraio 1994 n. 109 con decorrenza 01.01.2000 ed è stato sostituito da un sistema di qualificazione che si basa sugli organismi di attestazione SOA. Nonostante sia passato oltre un decennio dalla cessazione dell'ex ANC, i Direttori tecnici che lavoravano presso imprese registrate all'Albo possono ancora adesso far valere l'esperienza all'epoca maturata ai fini della dimostrazione del requisito di ordine speciale dell'adeguata idoneità tecnica di cui al comma 14 dell'art. 79 del D.P.R. 5.10.2010, n. 207, utile per la qualificazione SOA. In tale ambito, e per eventuali altre esigenze di imprese e tecnici, il servizio fornisce informazioni estratte dalla banca dati del cessato ANC riguardanti l'iscrizione delle imprese e la posizione dei direttori tecnici, utili alla dimostrazione del possesso del requisito.

Modalità di erogazione

Il servizio viene erogato a seguito di richiesta inviata tramite PEC. Per l'utenza non specialistica è prevista la possibilità di presentare la domanda anche a mano, firmata dall'interessato in presenza del dipendente addetto ovvero allegando la copia fotostatica non autenticata di un documento di identità del sottoscrittore, oppure è possibile inviare la domanda per posta allegando la copia fotostatica non autenticata di un documento di identità del sottoscrittore.

Tipologia di utenza che usufruisce del servizio

Imprese e Direttori tecnici che sono stati iscritti all'ex ANC.

Organo cui notificare la preventiva diffida del ricorrente

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

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Accessibilità multicanale	Informazioni e trasmissione/ricezione di documentazione tramite pec, e-mail, telefono	Numero di prestazioni erogate via pec, e-mail, telefono / Numero totale di richieste di prestazioni pervenute	90%
Tempestività	Tempestività	Tempo massimo tra la presentazione della richiesta e l'erogazione della prestazione (30 gg.)	Numero di prestazioni effettuate entro il tempo previsto / Numero totale di richieste	90%
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 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	5 giorni
	Tempistiche di risposta	Pubblicazione sul sito web della tempistica programmata	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
Efficacia	Regolarità	Regolarità della prestazione erogata	Numero di prestazioni erogate/Numero di richieste pervenute	95%
	Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata	Numero di reclami sul servizio svolto / Numero di richieste pervenute	5/1000 (5 ogni mille richieste)

DUPLICATO DELLA PATENTE PER SMARRIMENTO, SOTTRAZIONE O DISTRUZIONE TABELLA B.1*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

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
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%
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%
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
	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
	Tempistiche di risposta	Pubblicazione sul sito web della tempistica programmata	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	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	1 giorno
Efficacia	Conformità	Regolarità della prestazione erogata	Numero di pratiche evase conformemente alla norma di riferimento / Numero totale comunicazioni	100%
	Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata	Numero di reclami / Numero comunicazioni evase	1/1.000 (1 ogni mille)
	Compiutezza	Esaustività della prestazione erogata	Numero comunicazioni evase senza ulteriori adempimenti dell'utenza / Numero totale di comunicazioni	90%

CONFERMA DI VALIDITA' DELLA PATENTE DI GUIDA

TABELLA B.2

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 il duplicato della patente di guida, 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

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
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%
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%
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
	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
	Tempistiche di risposta	Pubblicazione sul sito web della tempistica programmata	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	10 giorni
	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
Efficacia	Conformità	Regolarità della prestazione erogata	Numero di pratiche evase conformemente alla norma di riferimento / Numero totale comunicazioni	100%
	Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata	Numero di reclami / Numero comunicazioni evase	1/1.000 (1 ogni mille)
	Compiutezza	Esaustività della prestazione erogata	Numero comunicazioni evase senza ulteriori adempimenti dell'utenza / Numero totale di comunicazioni	100%

AGGIORNAMENTO DELLA CARTA DI CIRCOLAZIONE PER CAMBIO DI RESIDENZA

TABELLA B.3

Principali caratteristiche del servizio erogato

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

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

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
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%
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%
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
	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
	Tempistiche di risposta	Pubblicazione sul sito web della tempistica programmata	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	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	1 giorno
Efficacia	Conformità	Regolarità della prestazione erogata	Numero di pratiche evase conformemente alla norma di riferimento / Numero totale comunicazioni	100%
	Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata	Numero di reclami / Numero comunicazioni evase	1/1.000 (1 ogni mille)
	Compiutezza	Esaustività della prestazione erogata	Numero comunicazioni evase senza ulteriori adempimenti dell'utenza / Numero totale di comunicazioni	80%

DUPLICATO DELLA CARTA DI CIRCOLAZIONE PER SMARRIMENTO, SOTTRAZIONE O DISTRUZIONE **TABELLA B.4**

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 Commissariato).

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.

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
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%
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%
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
	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
	Tempistiche di risposta	Pubblicazione sul sito web della tempistica programmata	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	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	1 giorno
Efficacia	Conformità	Regolarità della prestazione erogata	Numero di pratiche evase conformemente alla norma di riferimento / Numero totale comunicazioni	100%
	Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata	Numero di reclami / Numero comunicazioni evase	1/1.000 (1 ogni mille)
	Compiutezza	Esaustività della prestazione erogata	Numero comunicazioni evase senza ulteriori adempimenti dell'utenza / Numero totale di comunicazioni	90%

PROVVEDIMENTI DI CONCESSIONE DI CONTRIBUTI ED INCENTIVI**TABELLA B.5***Principali caratteristiche del servizio erogato*

Erogazione di contributi ed incentivi a favore dell'autotrasporto

Modalità di erogazione

Il contributo viene erogato a seguito di formale riconoscimento previa istanza dell'interessato e relativa istruttoria

Tipologia di utenza che usufruisce del servizio

Le imprese di autotrasporto di merci e passeggeri, le imprese di trasporto ferroviario (per ferrobonus)

Organo cui notificare la preventiva diffida del ricorrente

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

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Accessibilità fisica	Accesso agli Uffici	Numero giorni lavorativi apertura uffici/Numero totale giorni lavorativi	100%
Tempestività	Tempestività	Rispetto al termine dei procedimenti previsto ai sensi dell'art. 2 della l. 241/90 per l'erogazione della prestazione	Numero prestazioni effettuate entro il tempo previsto/Numero totale di richieste	90%
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del procedimento	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	30 giorni lavorativi
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle modalità di contatto	Numero giorni necessari per aggiornamento sul web	30 giorni lavorativi
	Eventuali spese a carico dell'utente	Pubblicazione sul sito web delle eventuali spese e/o tariffe a carico dell'utente	Numero giorni necessari per aggiornamento sul web	30 giorni lavorativi
Efficacia	Conformità	Regolarità della prestazione erogata	Numero pratiche evase conformemente alle norme di riferimento/Numero totale di pratiche evase	100%

RILASCIO DI LICENZE COMUNITARIE E DI PROVVEDIMENTI AUTORIZZATORI PER IL TRASPORTO PASSEGGERI IN AMBITO NAZIONALE, COMUNITARIO ED INTERNAZIONALE **TABELLA B.6**

Principali caratteristiche del servizio erogato

Nell'ambito dell'autotrasporto di passeggeri vengono rilasciate licenze comunitarie ed autorizzazioni per il trasporto passeggeri in ambito nazionale, comunitario ed internazionale extra UE.

Modalità di erogazione

Su richiesta

Tipologia di utenza che usufruisce del servizio

Imprese di autotrasporto passeggeri

Organo cui notificare la preventiva diffida del ricorrente

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

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Accessibilità fisica	Accesso agli uffici	Numero giorni lavorativi apertura uffici/Numero totale giorni lavorativi	100%
	Accessibilità multicanale	Informazione e modulistica disponibili sul sito internet	Numero spazi web aggiornati/Numero spazi web da aggiornare	100%
Tempestività	Tempestività	Rispetto al termine dei procedimenti previsto ai sensi dell'art. 2 della l. 241/90 per l'erogazione della prestazione	Numero erogazioni entro il tempo previsto/Numero totale di richieste	90%
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del procedimento	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento sul web	15 giorni lavorativi
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle modalità di contatto	Numero giorni necessari per aggiornamento sul web	15 giorni lavorativi
	Eventuali spese a carico dell'utente	Pubblicazione sul sito web delle eventuali spese e/o tariffe a carico dell'utente	Numero giorni necessari per aggiornamento sul web	15 giorni lavorativi
Efficacia	Conformità	Regolarità della prestazione erogata	Numero pratiche evase conformemente alle norme di riferimento/Numero totale di pratiche evase	100%

**RILASCIO AUTORIZZAZIONI DI TRASPORTO DI MERCI IN AMBITO
COMUNITARIO (LICENZE COMUNITARIE) ED EXTRACOMUNITARIO**

TABELLA B.7

Principali caratteristiche del servizio erogato

Nell'ambito dell'autotrasporto di merci vengono rilasciate licenze comunitarie ed autorizzazioni internazionali con Paesi non appartenenti all'U.E.

Modalità di erogazione

Su richiesta

Tipologia di utenza che usufruisce del servizio

Imprese di autotrasporto di merci

Organo cui notificare la preventiva diffida del ricorrente

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

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Accessibilità fisica	Accesso agli Uffici	Numero giorni lavorativi apertura uffici/Numero totale giorni lavorativi	100%
Tempestività	Tempestività	Rispetto al termine dei procedimenti previsto ai sensi dell'art. 2 della L. 241/90 per l'erogazione	Numero prestazioni effettuate entro il tempo previsto/Numero totale di richieste	90%
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del procedimento	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento sul web	15 giorni lavorativi
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle modalità di contatto	Numero giorni necessari per aggiornamento sul web	15 giorni lavorativi
	Eventuali spese a carico dell'utente	Pubblicazione sul sito web delle eventuali spese e/o tariffe a carico dell'utente	Numero giorni necessari per aggiornamento sul web	15 giorni lavorativi
Efficacia	Conformità	Regolarità della prestazione erogata	Numero pratiche evase conformemente alle norme di riferimento/Numero totale di pratiche evase	100%

AUTORIZZAZIONI ALLO SVOLGIMENTO DEI CORSI DI PREPARAZIONE PER L'ESAME DI ACCESSO ALLA PROFESSIONE DI TRASPORTATORE SU STRADA DI MERCI E DI PASSEGGERI

TABELLA B.8

Principali caratteristiche del servizio erogato

Viene autorizzato lo svolgimento di corsi di formazione per l'accesso alla professione.

Modalità di erogazione

A domanda

Tipologia di utenza che usufruisce del servizio

Autoscuole, imprese di autotrasporto

Organo cui notificare la preventiva diffida del ricorrente

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

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Accessibilità fisica	Accesso agli uffici	Numero giorni lavorativi apertura uffici/Numero totale giorni lavorativi	100%
	Accessibilità multicanale	Informazione e modulistica disponibili sul sito internet	Numero spazi web aggiornati/Numero spazi web da aggiornare	100%
Tempestività	Tempestività	Rispetto al termine dei procedimenti previsto ai sensi dell'art. 2 della L. 241/90 per l'erogazione della prestazione	Numero nulla osta rilasciati entro il tempo previsto/Numero totale di domande	90%
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del procedimento	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento sul web	15 giorni lavorativi
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle modalità di contatto	Numero giorni necessari per aggiornamento sul web	15 giorni lavorativi
	Eventuali spese a carico dell'utente	Pubblicazione sul sito web delle eventuali spese e/o tariffe a carico dell'utente	Numero giorni necessari per aggiornamento sul web	15 giorni lavorativi
Efficacia	Conformità	Regolarità della prestazione erogata	Numero pratiche evase conformemente alle norme di riferimento/Numero totale di pratiche evase	100%

DIFFUSIONE VIA WEB DELLE INFORMAZIONI DI MOBILITA'

TABELLA B.9

Principali caratteristiche del servizio erogato

Il servizio prevede la pubblicazione/diffusione via web e via smartphone delle informazioni di viabilità.

Modalità di erogazione

Web/smartphone

Tipologia di utenza che usufruisce del servizio

Cittadini/automobilisti

Organo cui notificare la preventiva diffida del ricorrente

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

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Accessibilità multicanale	web	Numero giornate di accessibilità al web/ Numero giorni anno solare	95%
		smartphone	Numero giornate di accessibilità mobile/ Numero giorni anno solare	95%
Tempestività	Tempestività	Tempo massimo tra la validazione dell'informazione sulla piattaforma RTTI del CCISS - Real Time Traffic Informations del Centro di Coordinamento Informazione Sicurezza Stradale - e la trasmissione dell'aggiornamento sulla pagina	Δt - differenza tra il tempo della trasmissione e il tempo della validazione dell'informazione espressa in minuti	Max 5 minuti
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
Efficacia	Regolarità del servizio	Continuità di disponibilità del servizio	Giorni di pubblicazione - diffusione/365	98%
	Completezza	Completezza delle informazioni pubblicate	Numero delle informazioni attive e validate su Piattaforma telematica RTTI (Real Time Traffic Informations) /Numero delle informazioni pubblicate	99%

RILASCIO COPIA CONFORME DI LICENZA COMUNITARIA**TABELLA B.10**

La scheda si riferisce unicamente agli uffici della Direzione Generale territoriale del Nord Est.

Principali caratteristiche del servizio erogato

Il servizio prevede il rilascio di copie conformi di licenze comunitarie per il trasporto di cose.

Modalità di erogazione

L'utente presenta la licenza comunitaria ORIGINALE presso lo sportello dell'UMC, che verifica in via telematica i dati di iscrizione dell'Azienda ed il numero di veicoli in disponibilità della stessa e rilascia le copie conformi richieste.

Tipologia di utenza che usufruisce del servizio

Tutte le aziende di autotrasporto di cose per conto terzi che esercitano il trasporto in territorio dell'U.E.

Organo cui notificare la preventiva diffida del ricorrente

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

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Accessibilità multicanale	Accesso agli Uffici della motorizzazione	Numero giorni di apertura uffici / Numero giorni lavorativi	85%
		Informazioni (web) su come usufruire del servizio	Numero spazi web aggiornati / Numero spazi web da aggiornare	100%
Tempestività	Tempestività	Tempo massimo intercorrente tra la presentazione dalla richiesta e il rilascio del documento (15 min.)	Numero di documenti rilasciati entro il tempo previsto/Numero di documenti richiesti	95%
Trasparenza	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
	Tempistiche di risposta	Pubblicazione sul sito web della tempistica programmata	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	10 giorni
	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
Efficacia	Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata	Numero di reclami/ Numero atti evasi	1/1.000

RILASCIO ETICHETTA ATTESTANTE LA REGOLARE REVISIONE PERIODICA DEI VEICOLI TABELLA B.11

La scheda si riferisce unicamente agli uffici della Direzione Generale territoriale del Nord Est.

Principali caratteristiche del servizio erogato

Il servizio prevede l'aggiornamento della carta di circolazione mediante apposizione di etichetta adesiva antifalsificazione sulla Carta di Circolazione dei veicoli, attestante la regolarità della revisione periodica, ai sensi dell'art. 80 del Codice della Strada.

Modalità di erogazione

Il servizio viene effettuato, mediante rilascio immediato, conseguente alle operazioni di controllo tecnico previste, dell'etichetta autoadesiva da applicare negli appositi spazi previsti sulla carta di circolazione.

Tipologia di utenza che usufruisce del servizio

Tutte le aziende di autotrasporto di cose per conto terzi che esercitano il trasporto in territorio dell'U.E.

Organo cui notificare la preventiva diffida del ricorrente

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

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Accessibilità fisica	Accesso agli Uffici della motorizzazione	Numero giorni di apertura uffici / Numero giorni lavorativi	75%
		Domicilio dell'impresa di autotrasporto per la revisione dei veicoli di massa complessiva sup. alle 3,5 T	Numero di etichette stampate/Numero di revisioni effettuate	95%
	Accessibilità multicanale	Informazioni su come usufruire del servizio con prenotazione via web (solo per studi di consulenza)	Numero spazi web aggiornati / Numero spazi web da aggiornare	100%
Tempestività	Tempestività	Tempo massimo intercorrente tra la fine della revisione tecnica e la stampa dell'etichetta (15 min.)	Numero di etichette stampate entro il tempo previsto/Numero totale veicoli revisionati	95%
Trasparenza	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
	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
Efficacia	Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata	Numero di reclami/ Numero atti evasi	1/1.000

QUALIFICAZIONE DELLA PRODUZIONE DI MANUFATTI PREFABBRICATI IN CEMENTO ARMATO NORMALE E PRECOMPRESSO, PRODOTTI IN SERIE

TABELLA C.1

Principali caratteristiche del servizio erogato

Il servizio prevede il rilascio di Attestati di Qualificazione per la produzione di manufatti prefabbricati strutturali, in cemento armato e cemento armato precompresso, prodotti in serie (e successivi rinnovi)

Modalità di erogazione

Su istanza documentata

Tipologia di utenza che usufruisce del servizio

Stabilimenti di produzione di elementi strutturali prefabbricati in ca e cap (di serie)

Organo cui notificare la preventiva diffida del ricorrente

Presidente del Consiglio superiore dei lavori pubblici.

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Accessibilità fisica	Accesso agli Uffici del Servizio Tecnico Centrale	Numero giorni lavorativi apertura uffici / Numero totale giorni lavorativi	90%
	Accessibilità multicanale	Informazioni e modulistica disponibili su sito web	Numero spazi web aggiornati / Numero spazi web da aggiornare	95%
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 pervenute	75%
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il dirigente responsabile del procedimento	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento su web (del Dirigente Responsabile)	10 giorni
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle modalità di contatto	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento su web (delle modalità di contatto)	10 giorni
	Tempistiche di risposta	Pubblicazione sul sito web della tempistica programmata	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento su web (della tempistica programmata)	10 giorni
Efficacia	Conformità	Regolarità della prestazione erogata	Numero di pratiche evase conformemente alle norme di riferimento / Numero totale di pratiche evase	100%
	Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata	Numero di reclami accolti / Numero di prestazioni effettuate nel periodo	5%

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

TABELLA C.2

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.

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Accessibilità fisica	Accesso agli Uffici del Servizio Tecnico Centrale	N. giorni lavorativi apertura uffici / N. totale giorni lavorativi	90%
	Accessibilità multicanale	Informazioni e modulistica disponibili su sito web	Numero spazi web aggiornati / Numero spazi web da aggiornare	95%
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%
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
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle modalità di contatto	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	10 giorni
	Tempistiche di risposta	Pubblicazione sul sito web della tempistica programmata	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	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 del sito web	10 giorni
Efficacia	Conformità	Regolarità della prestazione erogata	Numero di pratiche evase conformemente alle norme di riferimento / Numero totale di pratiche evase	100%
	Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata	Numero di reclami accolti sulla base di un giudizio di pertinenza rispetto al servizio svolto	5%
	Compiutezza	Esaustività della prestazione erogata	Numero di procedimenti conclusi senza richiedere documentazione già in possesso dell'Amministrazione / Numero totale di istanze pervenute	90%

**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 C.3

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.

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Accessibilità fisica	Accesso agli Uffici del Servizio Tecnico Centrale	$\frac{\text{N. giorni lavorativi apertura uffici}}{\text{N. totale giorni lavorativi}}$	90%
	Accessibilità multicanale	Informazioni e modulistica disponibili sul sito internet	$\frac{\text{Numero spazi web aggiornati}}{\text{Numero spazi web da aggiornare}}$	95%
Tempestività	Tempestività	Tempo massimo tra la presentazione della richiesta e l'erogazione della prestazione (pubblicato su sito web)	$\frac{\text{Numero di prestazioni effettuate entro il tempo previsto}}{\text{Numero totale di richieste}}$	95%
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti il dirigente responsabile del procedimento	$\frac{\text{Numero di giorni necessari per l'aggiornamento su web}}{\text{Numero di giorni necessari per l'aggiornamento su web}}$	10 giorni
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle modalità di contatto	$\frac{\text{Numero di giorni necessari per l'aggiornamento su web}}{\text{Numero di giorni necessari per l'aggiornamento su web}}$	10 giorni
	Tempistiche di risposta	Pubblicazione sul sito web della tempistica programmata	$\frac{\text{Numero di giorni necessari per l'aggiornamento su web}}{\text{Numero di giorni necessari per l'aggiornamento su web}}$	10 giorni
	Eventuali spese a carico dell'utente	Pubblicazione sul sito web delle eventuali spese e/o tariffe a carico dell'utente	$\frac{\text{Numero di giorni necessari per l'aggiornamento su web}}{\text{Numero di giorni necessari per l'aggiornamento su web}}$	10 giorni
Efficacia	Conformità	Regolarità della prestazione erogata	$\frac{\text{Numero di pratiche evase conformemente alle norme di riferimento}}{\text{Numero totale di pratiche evase}}$	100%
	Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata	$\frac{\text{Numero di reclami accolti sulla base di un giudizio di pertinenza rispetto al servizio svolto}}{\text{Numero di reclami accolti sulla base di un giudizio di pertinenza rispetto al servizio svolto}}$	5%
	Compiutezza	Esaustività della prestazione erogata	$\frac{\text{Numero di procedimenti conclusi senza richiedere documentazione già in possesso dell'Amministrazione}}{\text{Numero totale di istanze}}$	90%

NUMERO BLU 1530**TABELLA D.1***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.

Procedimento a seguito di diffida

Il Comandante generale, ricevuta la diffida dal ricorrente, individua l'ufficio periferico competente chiedendo, entro 10 giorni, una relazione in merito. Riceve, entro 20 giorni, la suddetta relazione e valuta, entro 20 giorni, la fondatezza della diffida. Fissa il termine entro cui rimuovere le cause dei motivi della diffida (20 giorni) ovvero, nello stesso termine, comunica al ricorrente le motivazioni della sua infondatezza. Le suddette fasi sono contestualmente notificate al ricorrente.

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
	Accessibilità multicanale	Informazioni (web) su come usufruire del servizio	Numero giornate di accessibilità al web / Numero giorni anno solare	95%
		Pubblicizzazione del servizio	Numero di canali di pubblicizzazione utilizzati / Numero dei canali utilizzabili (TV - Radio - Web - Stampa)	100%
		Modalità di fruizione	Accessibile da telefonia fissa e mobile	100%
Tempestività	Tempestività	Prontezza di risposta	Numero di chiamate trattate in tempo reale/Numero delle chiamate totali	95%
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 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	5 giorni lavorativi
Efficacia	Conformità	Regolarità del servizio	ore di disponibilità/24	100%
	Affidabilità	Affidabilità del servizio	Numero delle risposte dell'operatore / Numero totale delle chiamate	95%

AVVISI AI NAVIGANTI - NAVTEX**TABELLA D.2**

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.

Procedimento a seguito di diffida

Il Comandante generale, ricevuta la diffida dal ricorrente, individua l'ufficio periferico competente chiedendo, entro 10 giorni, una relazione in merito. Riceve, entro 20 giorni, la suddetta relazione e valuta, entro 20 giorni, la fondatezza della diffida. Fissa il termine entro cui rimuovere le cause dei motivi della diffida (20 giorni) ovvero, nello stesso termine, comunica al ricorrente le motivazioni della sua infondatezza. Le suddette fasi sono contestualmente notificate al ricorrente.

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
	Accessibilità multicanale	Informazioni (web) su come usufruire del servizio	Numero giornate di accessibilità al web / Numero giorni anno solare	95%
		Informazioni su media di avvisi di interesse generale	Numero giornate di accessibilità / Numero giorni anno solare	90%
		Trasmissione via radio su frequenza 518 KHz	Numero avvisi forniti/Numero avvisi da fornire	95%
Tempestività	Tempestività	Prontezza della trasmissione	Numero degli avvisi trasmessi fuori dalla finestra oraria prevista / Numero totale degli avvisi	5%
		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%
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 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	5 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	5 giorni lavorativi
Efficacia	Conformità	Regolarità del servizio	Giorni di trasmissione / 365	95%
	Affidabilità	Affidabilità del servizio	Numero delle trasmissioni effettuate / Numero delle trasmissioni previste	95%

ISCRIZIONE NELLE MATRICOLE DELLA GENTE DI MARE

TABELLA D.11

Principali caratteristiche del servizio erogato

Il servizio prevede l'iscrizione, su istanza di parte, nelle Matricole della "gente di mare" di 1^a, 2^a e 3^a categoria, come previsto dall'articolo 118 del Codice della navigazione.

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 (art. 119 Codice della Navigazione) per l'iscrizione in una delle categorie della gente di mare.

Organo competente a ricevere la diffida

Comandante generale del Corpo delle Capitanerie di porto.

Procedimento a seguito di diffida

Il Comandante generale, ricevuta la diffida dal ricorrente, individua l'Ufficio periferico competente chiedendo, entro 10 giorni, una relazione in merito. Riceve, entro 20 giorni, la suddetta relazione e valuta, entro 20 giorni, la fondatezza della diffida. Fissa il termine entro cui rimuovere le cause dei motivi della diffida (20 giorni) ovvero, nello stesso termine, comunica al ricorrente le motivazioni della sua infondatezza. Le suddette fasi sono contestualmente notificate al ricorrente.

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Accessibilità fisica	Accesso agli Uffici periferici del Corpo delle Capitanerie di Porto	Numero giornate lavorative con apertura dello sportello / Numero totale giornate lavorative	90%
	Accessibilità multicanale	Informazioni (web) su come usufruire del servizio e modulistica	Numero giornate di accessibilità al web / Numero giorni anno solare	95%
Tempestività	Tempestività	Tempo massimo tra la data di acquisizione di regolare istanza e l'avvenuta iscrizione	Numero di giorni intercorrenti tra la data di acquisizione di regolare istanza e quella dell'avvenuta iscrizione	30
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 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	5 giorni lavorativi
	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	5 giorni lavorativi
Efficacia	Conformità	Regolarità della prestazione erogata	Numero di pratiche evase conformemente alle procedure standard di ufficio / Numero totale domande	95%
	Affidabilità	Coerenza della prestazione erogata	Numero ricorsi/ Numero pratiche evase	5/1000
	Compiutezza	Esaustività della prestazione erogata	Numero pratiche evase senza ulteriori adempimenti dell'utenza / Numero totale di richieste	92%

RILASCIO DEI TITOLI PROFESSIONALI MARITTIMI**TABELLA D.12***Principali caratteristiche del servizio erogato*

Il servizio prevede l'esplicitamento degli esami previsti dal Codice della navigazione per il conseguimento dei titoli professionali marittimi

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 dal Regolamento al Codice della navigazione per il conseguimento del titolo professionale marittimo richiesto.

Organo competente a ricevere la diffida

Comandante generale del Corpo delle Capitanerie di porto.

Procedimento a seguito di diffida

Il Comandante generale, ricevuta la diffida dal ricorrente, individua l'Ufficio periferico competente chiedendo, entro 10 giorni, una relazione in merito. Riceve, entro 20 giorni, la suddetta relazione e valuta, entro 20 giorni, la fondatezza della diffida. Fissa il termine entro cui rimuovere le cause dei motivi della diffida (20 giorni) ovvero, nello stesso termine, comunica al ricorrente le motivazioni della sua infondatezza. Le suddette fasi sono contestualmente notificate al ricorrente.

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Accessibilità fisica	Accesso agli Uffici periferici del Corpo delle Capitanerie di porto	Numero giornate lavorative con apertura dello sportello / Numero totale giornate lavorative	90%
	Accessibilità multicanale	Informazioni (web) su come usufruire del servizio e modulistica	Numero giornate di accessibilità al web / Numero giorni anno solare	95%
Tempestività	Tempestività	Tempo minimo tra la pubblicazione dell'avviso di sessioni d'esame e la scadenza del termine per la presentazione dell'istanza di partecipazione	Numero di giorni intercorrenti tra la data dell'avviso e la prima data di scadenza fissata per la presentazione dell'istanza	30
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 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	5 giorni lavorativi
	Tempistiche di risposta	Pubblicazione sul sito web dell'avviso di affissione all'albo dell'elenco dei candidati ammessi	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni lavorativi
	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	5 giorni lavorativi
Efficacia	Conformità	Regolarità della prestazione erogata	Numero di sessioni d'esame tenute secondo il calendario prefissato/ Numero totale sessioni previste	95%
	Affidabilità	Coerenza della prestazione erogata	Numero ricorsi/Numero pratiche evase	1/100
	Compiutezza	Esaustività della prestazione erogata	Numero pratiche evase senza ulteriori adempimenti dell'utenza/Numero totale di richieste	92%

RILASCIO DELLA PATENTE NAUTICA DA DIPORTO

TABELLA D.16

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.

Procedimento a seguito di diffida

Il Comandante generale, ricevuta la diffida dal ricorrente, individua l'ufficio periferico competente chiedendo, entro 10 giorni, una relazione in merito. Riceve, entro 20 giorni, la suddetta relazione e valuta, entro 20 giorni, la fondatezza della diffida. Fissa il termine entro cui rimuovere le cause dei motivi della diffida (20 giorni) ovvero, nello stesso termine, comunica al ricorrente le motivazioni della sua infondatezza. Le suddette fasi sono contestualmente notificate al ricorrente.

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Accessibilità fisica	Accesso agli Uffici periferici del Corpo delle Capitanerie di Porto	Numero giornate lavorative con apertura dello sportello / Numero totale giornate lavorative	90%
	Accessibilità multicanale	Informazioni (web) su come usufruire del servizio e modulistica	Numero giornate di accessibilità al web / Numero giorni anno solare	95%
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
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 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	5 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	5 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	5 giorni lavorativi
Efficacia	Conformità	Regolarità della prestazione erogata	Numero di pratiche evase conformemente alle procedure standard di ufficio / Numero totale domande	95%
	Affidabilità	Coerenza della prestazione erogata	Numero di ricorsi / Numero pratiche evase	5/1.000 (5 ogni mille)
	Compiutezza	Esaustività della prestazione erogata	Numero pratiche evase senza ulteriori adempimenti dell'utenza / Numero totale di richieste	92%

ISCRIZIONE NEI REGISTRI IMBARCAZIONI DA DIPORTO - R.I.D. DI UNITA' DA DIPORTO

TABELLA D.20

Principali caratteristiche del servizio erogato

Il servizio prevede, su istanza di parte, l'iscrizione di una unità da diporto nel pertinente registro, come previsto dalla normativa di settore.

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 possieda una unità da diporto che risponda ai requisiti di legge per l'iscrizione obbligatoria nei R.I.D., ai fini della navigazione.

Organo competente a ricevere la diffida

Comandante generale del Corpo delle Capitanerie di porto.

Procedimento a seguito di diffida

Il Comandante generale, ricevuta la diffida dal ricorrente, individua l'Ufficio periferico competente chiedendo, entro 10 giorni, una relazione in merito. Riceve, entro 20 giorni, la suddetta relazione e valuta, entro 20 giorni, la fondatezza della diffida. Fissa il termine entro cui rimuovere le cause dei motivi della diffida (20 giorni) ovvero, nello stesso termine, comunica al ricorrente le motivazioni della sua infondatezza. Le suddette fasi sono contestualmente notificate al ricorrente.

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Accessibilità fisica	Accesso agli Uffici periferici del Corpo delle Capitanerie di porto	Numero giornate lavorative con apertura dello sportello/Numero totale giornate lavorative	90%
	Accessibilità multicanale	Informazioni (web) su come usufruire del servizio e modulistica	Numero giornate di accessibilità al web / Numero giorni anno solare	95%
Tempestività	Tempestività	Tempo massimo tra la data di acquisizione di regolare istanza e l'avvenuta iscrizione	Numero di giorni intercorrenti tra la data di acquisizione di regolare istanza e quella dell'avvenuta iscrizione	30
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 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	5 giorni lavorativi
	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	5 giorni lavorativi
Efficacia	Conformità	Regolarità della prestazione erogata	Numero di pratiche evase conformemente alle procedure standard di ufficio/Numero totale domande	95%
	Affidabilità	Coerenza della prestazione erogata	Numero ricorsi/ Numero pratiche evase	1/100
	Compiutezza	Esaustività della prestazione erogata	Numero pratiche evase senza ulteriori adempimenti dell'utenza/ Numero totale di richieste	92%