



## *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, concernente l'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;

**VISTO**, 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** il decreto del Presidente della Repubblica. 3 dicembre 2008, n. 211, recante il *"Regolamento di riorganizzazione del 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** 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



# *Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti*

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;

**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;

**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 citato 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.*";

**TENUTO CONTO** che il Consiglio Superiore dei Lavori Pubblici, con nota n. 8647 del 14 settembre 2012, ha chiesto di sostituire il servizio "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 lamiera, nastri e profilati metallici, nonché di bulloni e chiodi e successivi rinnovi" con il servizio "Qualificazione della produzione di manufatti prefabbricati in cemento armato normale e precompresso prodotti in serie", ritenuto più significativo e rilevante nei confronti dell'utenza esterna;



# Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti

## DECRETA

### Articolo 1

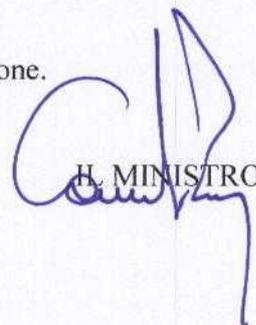
#### *Aggiornamento annuale dell'individuazione dei servizi e dei relativi standard qualitativi*

1. Ai sensi dell'articolo 1, comma 3, del decreto ministeriale 24 dicembre 2010, n. 460/7.5/OIV, sono approvate le seguenti tabelle, che formano parte integrante del presente decreto, relative agli standard di qualità dei servizi che si aggiungono a quelli già approvati con il sopracitato decreto ministeriale:

- "Iscrizione nelle matricole della gente di mare";
- "Rilascio dei titoli professionali marittimi";
- "Iscrizione nei Registri Imbarcazioni da Diporto - R.I.D. di unità da diporto";
- "Decisioni ai sensi dell'articolo 59 della legge 23 luglio 2009, n. 99";
- "Decisioni ai sensi dell'articolo 37 del decreto legislativo 8 luglio 2003, n. 188";
- "Qualificazione della produzione di manufatti prefabbricati in cemento armato normale e precompresso prodotti in serie";
- "Provvedimenti di concessione di contributi ed incentivi";
- "Rilascio di licenze comunitarie e di provvedimenti autorizzatori per il trasporto passeggeri in ambito nazionale, comunitario ed internazionale";
- "Rilascio di autorizzazioni di trasporto merci in ambito comunitario (licenze comunitarie) ed extracomunitario";
- "Autorizzazioni allo svolgimento dei corsi di preparazione per l'esame di accesso alla professione di trasportatore su strada di merci e di passeggeri";
- "Diffusione via web delle informazioni di mobilità".

2. La tabella allegata al decreto ministeriale 24 dicembre 2010, n. 460/7.5/OIV e relativa al servizio "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 lamiera, nastri e profilati metallici, nonché di bulloni e chiodi e successivi rinnovi" è soppressa ed è sostituita dalla tabella relativa al servizio "Qualificazione della produzione di manufatti prefabbricati in cemento armato normale e precompresso prodotti in serie" di cui al comma 1.

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

  
IL MINISTRO

**ISCRIZIONE NELLE MATRICOLE DELLA GENTE DI MARE***Principali caratteristiche del servizio erogato*

Il servizio prevede l'iscrizione, su istanza di parte, nelle Matricole della "gente di mare" di 1<sup>a</sup>, 2<sup>a</sup> e 3<sup>a</sup> 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*

Comando 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.

<b>Dimensioni</b>	<b>Sottodimensioni</b>	<b>Descrizione indicatore</b>	<b>Formula indicatore</b>	<b>Valore programmato</b>	<b>Responsabile inserimento, aggiornamento e monitoraggio dati</b>
<b>Accessibilità</b>	<b>Accessibilità fisica</b>	Accesso agli Uffici periferici del Corpo delle Capitanerie di Porto	Numero giornate lavorative con apertura dello sportello / Numero totale giornate lavorative	85%	Comando periferico interessato
	<b>Accessibilità multicanale</b>	Informazioni (web) su come usufruire del servizio e modulistica	Numero giornate di accessibilità al web / Numero giorni anno solare	92%	Ufficio Relazioni Esterne
<b>Tempestività</b>	<b>Tempestività</b>	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	Comando periferico interessato
<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	5 gg. lavorativi	Comando periferico interessato
	<b>Procedure di contatto</b>	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 gg. lavorativi	
	<b>Eventuali spese a carico dell'utente</b>	Pubblicazione sul sito web delle spese a carico dell'utente	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 gg. lavorativi	
<b>Efficacia</b>	<b>Conformità</b>	Regolarità della prestazione erogata	Numero di pratiche evase conformemente alle procedure standard di ufficio / Numero totale domande	95%	Comando periferico interessato
	<b>Affidabilità</b>	Coerenza della prestazione erogata	Numero ricorsi/ Numero pratiche evase	5/1000	
	<b>Compiutezza</b>	Esautività della prestazione erogata	Numero pratiche evase senza ulteriori adempimenti dell'utenza / Numero totale di richieste	92%	

**RILASCIO DEI TITOLI PROFESSIONALI MARITTIMI**

*Principali caratteristiche del servizio erogato*

Il servizio prevede l'espletamento 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*

Comando 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	Responsabile inserimento, aggiornamento e monitoraggio dati
Accessibilità	Accessibilità fisica	Accesso agli Uffici periferici del Corpo delle Capitanerie di porto	Numero giornate lavorative con apertura dello sportello / Numero totale giornate lavorative	85%	Comando periferico interessato
	Accessibilità multicanale	Informazioni (web) su come usufruire del servizio e modulistica	Numero giornate di accessibilità al web / Numero giorni anno solare	92%	Ufficio Relazioni Esterne
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	Comando periferico interessato
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 gg. lavorativi	Comando periferico interessato
	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 gg. 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 gg. 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 gg. lavorativi	
Efficacia	Conformità	Regolarità della prestazione erogata	Numero di sessioni d'esame tenute secondo il calendario prefissato/ Numero totale sessioni previste	95%	Comando periferico interessato
	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%	

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

*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*

Comando 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	Responsabile inserimento, aggiornamento e monitoraggio dati
Accessibilità	Accessibilità fisica	Accesso agli Uffici periferici del Corpo delle Capitanerie di porto	Numero giornate lavorative con apertura dello sportello/Numero totale giornate lavorative	85%	Comando periferico interessato
	Accessibilità multicanale	Informazioni (web) su come usufruire del servizio e modulistica	Numero giornate di accessibilità al web / Numero giorni anno solare	92%	Ufficio Relazioni Esterne
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	Comando periferico interessato
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 gg. lavorativi	Comando periferico interessato
	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 gg. 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 gg. lavorativi	
Efficacia	Conformità	Regolarità della prestazione erogata	Numero di pratiche evase conformemente alle procedure standard di ufficio/Numero totale domande	95%	Comando periferico interessato
	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%	

**DECISIONI AI SENSI DELL'ARTICOLO 59 DELLA LEGGE 23 LUGLIO 2009, N. 99***Principali caratteristiche del servizio erogato*

Emanazione della Decisione di regolazione dei servizi ferroviari al fine della tutela alla concorrenza per un accesso equo e non discriminatorio all'infrastruttura ferroviaria nazionale ai sensi dell'art. 59 della legge 99/2009.

*Modalità di erogazione*

Il servizio viene effettuato con l'apertura del Procedimento previsto dall'art. 59 della legge 99/2009 e con successiva emanazione della Decisione di approvazione, revoca o prescrizione di quanto oggetto del Procedimento, entro 60 giorni dall'avvenuta ricezione di tutta la documentazione necessaria per la fase istruttoria

*Tipologia di utenza che usufruisce del servizio*

Imprese ferroviarie, Gestore dell'Infrastruttura, Regioni e Operatori del settore ferroviario

*Organo cui notificare la preventiva diffida del ricorrente*

Ufficio per la regolazione dei servizi ferroviari - URSF

<b>Dimensioni</b>	<b>Sottodimensioni</b>	<b>Descrizione indicatore</b>	<b>Formula indicatore</b>	<b>Valore programmato</b>
<b>Accessibilità</b>	<b>Accessibilità fisica</b>	Accesso presso la sede dell'URSF	Numero accessi richiesti / Numero accessi concessi	100%
	<b>Accessibilità multicanale</b>	Informazioni (web) sulle modalità del ricorso, dell'istruttoria e della pubblicità del servizio	Numero spazi web inviati al webmaster per aggiornamento / Numero spazi web da aggiornare	100%
<b>Tempestività</b>	<b>Congruenza della procedura</b>	Tempo previsto tra l'arrivo della ricezione di tutta la documentazione e l'emanazione della decisione	Numero di decisioni effettuate entro il tempo previsto (60 gg.) / Numero totale di decisioni emanate	100%
<b>Trasparenza</b>	<b>Responsabile del procedimento</b>	Comunicazione scritta per l'avvio dell'istruttoria e le informazioni riguardanti il responsabile del procedimento	Numero di comunicazioni trasmesse entro 30 giorni dall'avvio dell'istruttoria/Numero di comunicazioni trasmesse	100%
	<b>Tempistiche di risposta</b>	Invio della Decisione al webmaster per la pubblicazione sul sito web entro 2 giorni dalla sua emanazione	Numero di invii delle Decisioni al webmaster entro 2 giorni della loro emanazione/Numero di invii delle Decisioni	100%
<b>Efficacia</b>	<b>Conformità</b>	Regolarità della prestazione erogata	Numero di pratiche evase conformemente alla norma di riferimento / Numero di pratiche evase	100%
	<b>Affidabilità</b>	Pertinenza della prestazione erogata	Numero di decisioni emanate / Numero di richieste valide pervenute	100%
	<b>Compiutezza</b>	Esaustività della prestazione erogata	Numero comunicazioni evase senza ulteriori adempimenti dell'utenza / Numero totale di comunicazioni	80%

**DECISIONI AI SENSI DELL'ARTICOLO 37 DEL DECRETO LEGISLATIVO 8 LUGLIO 2003, N. 188***Principali caratteristiche del servizio erogato*

Emanazione della Decisione di regolazione dei servizi ferroviari al fine della tutela alla concorrenza per un accesso equo e non discriminatorio all'infrastruttura ferroviaria nazionale ai sensi dell'art.37 del d.lgs. 188/2003

*Modalità di erogazione*

Il servizio viene effettuato con l'apertura del Procedimento previsto dall'art. 37, commi 3, 5 e 6 del d.lgs. 188/2003 e con successiva emanazione della Decisione di approvazione, revoca o prescrizione di quanto oggetto del Procedimento, entro 60 giorni dall'avvenuta ricezione di tutta la documentazione necessaria per la fase istruttoria.

*Tipologia di utenza che usufruisce del servizio*

Imprese ferroviarie, Gestore dell'Infrastruttura, Regioni e Operatori del settore ferroviario

*Organo cui notificare la preventiva diffida del ricorrente*

Ufficio per la regolazione dei servizi ferroviari - URSF

<b>Dimensioni</b>	<b>Sottodimensioni</b>	<b>Descrizione indicatore</b>	<b>Formula indicatore</b>	<b>Valore programmato</b>
<b>Accessibilità</b>	<b>Accessibilità fisica</b>	Accesso presso la sede dell'URSF	Numero accessi richiesti / Numero accessi concessi	100%
	<b>Accessibilità multicanale</b>	Informazioni (web) sulle modalità del ricorso, dell'istruttoria e della pubblicità del servizio	Numero spazi web inviati al webmaster per aggiornamento / Numero spazi web da aggiornare	100%
<b>Tempestività</b>	<b>Congruenza della procedura</b>	Tempo previsto tra l'arrivo della ricezione di tutta la documentazione e l'emanazione della decisione	Numero di decisioni effettuate entro il tempo previsto (60 gg.) / Numero totale di decisioni emanate	100%
<b>Trasparenza</b>	<b>Responsabile del procedimento</b>	Comunicazione scritta per l'avvio dell'istruttoria e le informazioni riguardanti il responsabile del procedimento	Numero di comunicazioni trasmesse entro 30 giorni dall'avvio dell'istruttoria/Numero di comunicazioni trasmesse	100%
	<b>Tempistiche di risposta</b>	Invio della Decisione al webmaster per la pubblicazione sul sito web entro 2 giorni dalla sua emanazione	Numero di invii delle Decisioni al webmaster entro 2 giorni della loro emanazione/Numero di invii delle Decisioni	100%
<b>Efficacia</b>	<b>Conformità</b>	Regolarità della prestazione erogata	Numero di pratiche evase conformemente alla norma di riferimento / Numero di pratiche evase	100%
	<b>Affidabilità</b>	Pertinenza della prestazione erogata	Numero di decisioni emanate / Numero di richieste valide pervenute	100%
	<b>Compiutezza</b>	Esaustività della prestazione erogata	Numero comunicazioni evase senza ulteriori adempimenti dell'utenza / Numero totale di comunicazioni	80%

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

*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

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

**PROVVEDIMENTI DI CONCESSIONE DI CONTRIBUTI ED INCENTIVI***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

<b>Dimensioni</b>	<b>Sottodimensioni</b>	<b>Descrizione indicatore</b>	<b>Formula indicatore</b>	<b>Valore programmato</b>
<b>Accessibilità</b>	<b>Accessibilità fisica</b>	Accesso agli Uffici	Numero giorni lavorativi apertura uffici/Numero totale giorni lavorativi	100%
<b>Tempestività</b>	<b>Tempestività</b>	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%
<b>Trasparenza</b>	<b>Responsabili</b>	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del procedimento	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	30 giorni lavorativi
	<b>Procedure di contatto</b>	Pubblicazione sul sito web delle modalità di contatto	Numero giorni necessari per aggiornamento sul web	30 giorni lavorativi
	<b>Eventuali spese a carico dell'utente</b>	Pubblicazione sul sito web delle eventuali spese e/o tariffe a carico dell'utente	Numero giorni necessari per aggiornamento sul web	30 giorni lavorativi
<b>Efficacia</b>	<b>Conformità</b>	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**

*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

<b>Dimensioni</b>	<b>Sottodimensioni</b>	<b>Descrizione indicatore</b>	<b>Formula indicatore</b>	<b>Valore programmato</b>
<b>Accessibilità</b>	<b>Accessibilità fisica</b>	Accesso agli uffici	Numero giorni lavorativi apertura uffici/Numero totale giorni lavorativi	100%
	<b>Accessibilità multicanale</b>	Informazione e modulistica disponibili sul sito internet	Numero spazi web aggiornati/Numero spazi web da aggiornare	100%
<b>Tempestività</b>	<b>Tempestività</b>	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%
<b>Trasparenza</b>	<b>Responsabili</b>	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del procedimento	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento sul web	15 giorni lavorativi
	<b>Procedure di contatto</b>	Pubblicazione sul sito web delle modalità di contatto	Numero giorni necessari per aggiornamento sul web	15 giorni lavorativi
	<b>Eventuali spese a carico dell'utente</b>	Pubblicazione sul sito web delle eventuali spese e/o tariffe a carico dell'utente	Numero giorni necessari per aggiornamento sul web	15 giorni lavorativi
<b>Efficacia</b>	<b>Conformità</b>	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**

*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

<b>Dimensioni</b>	<b>Sottodimensioni</b>	<b>Descrizione indicatore</b>	<b>Formula indicatore</b>	<b>Valore programmato</b>
<b>Accessibilità</b>	<b>Accessibilità fisica</b>	Accesso agli Uffici	Numero giorni lavorativi apertura uffici/Numero totale giorni lavorativi	100%
<b>Tempestività</b>	<b>Tempestività</b>	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%
<b>Trasparenza</b>	<b>Responsabili</b>	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del procedimento	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento sul web	15 giorni lavorativi
	<b>Procedure di contatto</b>	Pubblicazione sul sito web delle modalità di contatto	Numero giorni necessari per aggiornamento sul web	15 giorni lavorativi
	<b>Eventuali spese a carico dell'utente</b>	Pubblicazione sul sito web delle eventuali spese e/o tariffe a carico dell'utente	Numero giorni necessari per aggiornamento sul web	15 giorni lavorativi
<b>Efficacia</b>	<b>Conformità</b>	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**

*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

<b>Dimensioni</b>	<b>Sottodimensioni</b>	<b>Descrizione indicatore</b>	<b>Formula indicatore</b>	<b>Valore programmato</b>
<b>Accessibilità</b>	<b>Accessibilità fisica</b>	Accesso agli uffici	Numero giorni lavorativi apertura uffici/Numero totale giorni lavorativi	100%
	<b>Accessibilità multicanale</b>	Informazione e modulistica disponibili sul sito internet	Numero spazi web aggiornati/Numero spazi web da aggiornare	100%
<b>Tempestività</b>	<b>Tempestività</b>	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%
<b>Trasparenza</b>	<b>Responsabili</b>	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del procedimento	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento sul web	15 giorni lavorativi
	<b>Procedure di contatto</b>	Pubblicazione sul sito web delle modalità di contatto	Numero giorni necessari per aggiornamento sul web	15 giorni lavorativi
	<b>Eventuali spese a carico dell'utente</b>	Pubblicazione sul sito web delle eventuali spese e/o tariffe a carico dell'utente	Numero giorni necessari per aggiornamento sul web	15 giorni lavorativi
<b>Efficacia</b>	<b>Conformità</b>	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'**

*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

<b>Dimensioni</b>	<b>Sottodimensioni</b>	<b>Descrizione indicatore</b>	<b>Formula indicatore</b>	<b>Valore programmato</b>
<b>Accessibilità</b>	<b>Accessibilità multicanale</b>	web	Numero giornate di accessibilità al web/ Numero giorni anno solare	95%
		smartphone	Numero giornate di accessibilità mobile/ Numero giorni anno solare	95%
<b>Tempestività</b>	<b>Tempestività</b>	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 web/smartphone	$\Delta t$ - differenza tra il tempo della trasmissione e il tempo della validazione dell'informazione espressa in minuti	Max 5 minuti
<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	5 giorni
<b>Efficacia</b>	<b>Regolarità del servizio</b>	Continuità di disponibilità del servizio	Giorni di pubblicazione - diffusione/365	98%
	<b>Completezza</b>	Completezza delle informazioni pubblicate	Numero delle informazioni attive e validate su Piattaforma telematica RTTI (Real Time Traffic Informations) /Numero delle informazioni pubblicate	99%