



*Ministero dello Sviluppo Economico*

ORGANISMO INDIPENDENTE DI VALUTAZIONE

IL DIRETTORE

**Ministero dello Sviluppo Economico**  
Uffici diretta collaborazione del Ministro  
Struttura: UDCM OIV  
**REGISTRO UFFICIALE**  
Prot. n. **0028688 - 14/12/2015** - USCITA  
titolarior: **19.02.08.**

ALLA DIREZIONE GENERALE PER LE ATTIVITA' TERRITORIALI

ALLA DIREZIONE GENERALE PER GLI INCENTIVI ALLE IMPRESE

ALLA DIREZIONE DELL'ISTITUTO SUPERIORE DELLE COMUNICAZIONI E DELLE TECNOLOGIE DELL'INFORMAZIONE

ALLA DIREZIONE GENERALE PER LA LOTTA ALLA CONTRAFFAZIONE – U.I.B.M.

ALLA DIREZIONE GENERALE PER IL MERCATO, LA CONCORRENZA, IL CONSUMATORE, LA VIGILANZA E LA NORMATIVA TECNICA

ALLA DIREZIONE GENERALE PER LA PIANIFICAZIONE E LA GESTIONE DELLO SPETTRO RADIOELETTRICO

ALLA DIREZIONE GENERALE PER LA POLITICA COMMERCIALE INTERNAZIONALE

ALLA DIREZIONE GENERALE PER LA POLITICA INDUSTRIALE, LA COMPETITIVITA' E LE PICCOLE E MEDIE IMPRESE

ALLA DIREZIONE GENERALE PER LE RISORSE, L'ORGANIZZAZIONE E IL BILANCIO

ALLA DIREZIONE GENERALE PER I SERVIZI DI COMUNICAZIONE ELETTRONICA, DI RADIODIFFUSIONE E POSTALI

ALLA DIREZIONE GENERALE PER LA SICUREZZA ANCHE AMBIENTALE DELLE ATTIVITA' MINERARIE ED ENERGETICHE

*E, PER CONOSCENZA:*

AL UFFICIO DI GABINETTO

**Avv. Mario Fiorentino**  
Via V. Veneto, 33 – 00187 Roma  
tel. +39 06 4705 2910 – fax +39 06 4705 2694  
e-mail direttore.oiv@mise.gov.it  
www.mise.gov.it



SEDE

**OGGETTO: Standard di qualità dei servizi**

Com'è noto, la Delibera CIVIT (ora ANAC) n. 3/2012 prevede l'aggiornamento dell'elenco dei servizi erogati all'utenza dal Ministero entro il 31 gennaio di ogni anno.

L'Amministrazione è inoltre tenuta a pubblicare sul sito istituzionale le informazioni sugli standard qualitativi dei servizi erogati e sulle azioni che sono state attuate o che si intende attuare per garantire il continuo miglioramento dei servizi stessi.

Le Direzioni Generali che hanno già attivato propri servizi sono invitate pertanto a rivedere e/o aggiornare le relative tabelle di presentazione sul sito dell'Amministrazione, avendo cura di riconsiderare le dimensioni della qualità, la descrizione degli indicatori, le formule di calcolo utilizzate per ciascuno di essi ed il valore programmato.

Si chiede inoltre, nella *"logica orientata al miglioramento continuo dei servizi erogati dall'Amministrazione a beneficio dei cittadini/utenti..."* (paragrafo 3 della citata delibera) di valutare anche l'opportunità di proporre nuovi servizi all'utenza.

Considerati i tempi per la predisposizione del decreto ministeriale, si chiede di far pervenire le proposte entro il 10 gennaio 2016.

Questo ufficio resta a disposizione per ogni eventuale chiarimento in merito.

  
Avv. Mario Fiorentino

**Avv. Mario Fiorentino**

Via Molise, 2 – 00187 Roma

tel. +39 06 4705 2910 – fax +39 06 4705 2694

e-mail direttore.oiv@mise.gov.it

www.mise.gov.it