

Servizio erogato	<p>Accesso web all'attività di studio in favore degli Enti locali</p> <p>Viene messa a disposizione dell'utenza, in un'unica pagina web: l'attività di consulenza (raccolta pareri resi) e di studio svolta in materia di Enti locali, unitamente alla documentazione utilizzata; una selezione della principale giurisprudenza di riferimento; il censimento del personale degli Enti locali; la raccolta ufficiale degli statuti degli Enti locali</p>
Principali caratteristiche	Attività di consulenza e supporto ad operatori e cittadini in materia di autonomie locali attività di informazione dell'utenza possibilità di rilevazione degli accessi alle raccolte di pareri
Modalità di erogazione	<p>Telematica</p> <p>Sulla home page del Ministero dell'Interno è possibile accedere ad una nuova pagina web contenente tutta l'attività di studio svolta in materia di enti locali.</p> <p>L'accesso alla finestra "@Autonomie Locali In – Comune" è immediato e visibile a chi visita il sito ufficiale del Ministero</p> <p>Offre, attraverso un programma di ricerca, uno strumento agile di consultazione volto a condividere l'esperienza in materia maturata dal Ministero dell'interno e sviluppata di pari passo con l'evoluzione della normativa e della giurisprudenza</p>
Tipologia di utenza che usufruisce del servizio	Enti locali, cittadini, Uffici periferici dell'Amministrazione dell'Interno
Organo cui notificare la preventiva diffida del ricorrente, ai sensi dell'art. 3, comma 1, d.lgs. n. 198/2009	Titolare del Centro di responsabilità competente per materia

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Accessibilità fisica	Accesso agli uffici della Direzione Centrale per gli Uffici Territoriali del Governo e per le Autonomie Locali del Dipartimento per gli Affari interni e Territoriali e contatti diretti con gli erogatori del servizio	Numero di ore lavorative dedicate al popolamento della pagina web e all'aggiornamento rispetto al numero di ore lavorate dall'Ufficio competente	100%
	Accessibilità multicanale	Informazioni guidate sul web per la	Numero totale dei servizi erogati via	100%

		fruizione dei dati contenuti nella pagina e accesso totale alle informazioni di interesse distinte per settori di attività	<i>web</i> / numero totale degli accessi al sito <i>web</i>	
		Disponibilità del servizio anche via e-mail su richiesta dell'utenza	Numero di utenze a disposizione/ numero di e-mail pervenute	100%
<i>Tempestività</i>	Tempestività	Tempo massimo per l'aggiornamento delle raccolte di pareri e giurisprudenza e dei dati contenuti nella pagina <i>web</i>	Numero massimo di giorni per aggiornamento raccolte	20 giorni
		Tempo intercorrente tra la richiesta di informazioni da parte dell'ente locale, o del cittadino o di uffici periferici interessati alla questione e la risposta al quesito	Rapporto medio in relazione alla complessità del quesito	45 giorni
<i>Trasparenza</i>	Responsabili	Pubblicazione sul sito <i>web</i> delle informazioni riguardanti i responsabili del servizio	Numero giorni necessari per l'aggiornamento del sito	7 giorni
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito <i>web</i> delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Numero giorni necessari per l'aggiornamento del sito	7 giorni
<i>Efficacia</i>	Conformità	Coerenza tra istanze e risposte		100%

<p><i>Servizio erogato</i></p>	<p>Adempimenti connessi alle fasi della votazione e dell'acquisizione dei dati in occasione dello svolgimento delle consultazioni elettorali e referendarie disciplinate da legislazione statale:</p> <p>le elezioni politiche, europee, regionali (nelle Regioni che non hanno disciplinato la materia elettorale e nelle Regioni che comunque si avvalgono della collaborazione del Ministero dell'Interno), e le elezioni comunali (nelle Regioni a statuto ordinario e in Sardegna ove il procedimento è gestito dal Ministero dell'Interno), nonché i referendum abrogativi, costituzionali e per le modifiche del territorio delle Regioni</p>
<p><i>Principali caratteristiche</i></p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. attività di consulenza e di supporto ai soggetti interessati alle consultazioni elettorali 2. attività di supporto alla sala stampa del Viminale 3. rilevazione del corpo elettorale, delle sezioni elettorali, dei votanti, raccolta e diffusione dei dati ufficiosi
<p><i>Modalità di erogazione</i></p>	<p><u>Telematica</u> - sono disponibili sul sito del Ministero dell'Interno dettagliate informazioni circa:</p> <ul style="list-style-type: none"> • le modalità di esercizio del diritto di voto da parte dei cittadini (es.: notizie su quando, come e dove si vota, sul corpo elettorale, sulla tessera elettorale, sulle agevolazioni di viaggio in favore dell'elettore) • le istruzioni per le operazioni degli uffici di sezione • i dati di affluenza alle urne (numero di aventi diritto al voto e numero di votanti) • i dati relativi ai risultati elettorali ufficiosi, aggiornati in tempo reale, riferiti alle comunicazioni pervenute dai Comuni per il tramite delle Prefetture. Tali dati consentono opportuni approfondimenti a seconda del tipo di consultazione elettorale e del livello territoriale • <u>Verbale</u> - viene assicurata la costante presenza in servizio di personale qualificato, nei giorni delle votazioni e delle successive operazioni di scrutinio, per: a) rispondere ai quesiti soprattutto provenienti dalle Prefetture o anche dagli Enti locali od altri uffici interessati alle operazioni di voto; b) garantire, presso la sala stampa, un'attività di supporto giuridico, amministrativo e statistico, a beneficio degli inviati delle testate giornalistiche e dei rappresentanti politici accreditati • <u>Scritta</u> - pur privilegiando la forma di comunicazione verbale, per motivi di tempestività, viene a volte fornita in forma scritta la consulenza e il supporto alle Prefetture o ai Comuni che ne fanno specifica richiesta. Viene messa a disposizione degli organi di informazione una pubblicazione sia in formato digitale che su supporto cartaceo, recante notizie e dati riferiti alle elezioni in svolgimento. <p>Viene anche erogato un servizio tecnico presso la sala stampa da parte di personale informatico messo a disposizione dal CED elettorale</p>

Tipologia di utenza che usufruisce del servizio	Cittadini, autorità, organi ed enti pubblici, inviati delle testate giornalistiche e rappresentanti politici accreditati
Organo cui notificare la preventiva diffida del ricorrente, ai sensi dell'art. 3, comma 1, d.lgs. n. 198/2009	Titolare del Centro di responsabilità competente per materia

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato¹
Accessibilità	Accessibilità fisica	Accesso ai servizi da parte degli inviati delle testate giornalistiche e dei rappresentanti politici accreditati presso la sala stampa	Numero di ore lavorative con apertura della sala stampa Numero di ore di apertura della sala stampa programmate	100%
	Accessibilità multicanale	Informazioni guidate sul <i>web</i> per lo svolgimento delle operazioni di voto e accesso totale alle informazioni sui dati elettorali	Numero totale di servizi erogati via <i>web</i> Numero totale di servizi telematici programmati	100%
		Istruzioni sul <i>web</i> e su supporto cartaceo per le operazioni degli uffici elettorali di sezione	Numero totale di servizi erogati via <i>web</i> Numero totale di servizi telematici programmati	100%
		Presenza di utenze telefoniche riservate agli inviati delle testate giornalistiche e ai rappresentanti politici presso la sala stampa	Numero totale di utenze telefoniche attivate Numero totale di utenze telefoniche programmate	100%
		Presenza di utenze telefoniche per rispondere ai quesiti provenienti dalle Prefetture o anche dagli Enti locali od altri uffici interessati dalle operazioni di voto	Numero totale di utenze telefoniche attivate Numero totale di utenze telefoniche dedicate all'utenza esterna interessata	100%

¹ I valori si riferiscono alla fascia temporale compresa tra le operazioni di voto e il termine dello scrutinio

Tempestività	Tempestività	Tempo intercorrente tra la richiesta di informazioni da parte delle Prefetture, degli Enti locali o degli altri uffici interessati alle operazioni di voto e la risposta ai quesiti	Tempo medio (in relazione alla complessità del quesito)	30 minuti
	Tempestività	Pubblicazione sul sito <i>web</i> delle informazioni relative all'affluenza alle urne, con tre cadenze preventivamente programmate Pubblicazione sul sito <i>web</i> dei dati relativi alle sezioni scrutinate	Tempo reale (in relazione alla comunicazione dei dati da parte delle Prefetture)	100%
	Responsabili	Pubblicazione sul sito <i>web</i> delle informazioni riguardanti le modalità per contattare i responsabili dei servizi elettorali	Tempo reale	100%
Trasparenza	Informazioni generali	Predisposizione e diffusione, sia in formato digitale che su supporto cartaceo, di una pubblicazione recante dati e notizie utili per la sala stampa	Numero totale di pubblicazioni messe a disposizione Numero totale di pubblicazioni programmate	100%
	Pubblicazione immediata dei dati	Ostensibilità immediata dei dati elettorali ufficiosi, tramite il sito <i>internet</i>	Tempo reale (in relazione alla comunicazione dei dati da parte delle Prefetture)	100%
Efficacia	Compiutezza	Esaustività del servizio erogato	Numero di sezioni elettorali per le quali è stato fornito il dato sull'esito del voto Numero totale di sezioni elettorali scrutinate	100%

SCHEDA N. 3

Servizio erogato	Attività di consulenza e informazioni in materia di finanza locale in favore degli Enti locali
Principali caratteristiche	<p>Il servizio riguarda in particolare una molteplicità di informazioni ed elaborazioni oggetto di studio della Direzione Centrale della Finanza Locale del Dipartimento per gli Affari Interni e Territoriali che sono rappresentate sul sito istituzionale a beneficio di amministratori e funzionari degli Enti locali, nonché degli studiosi.</p> <p>Le principali caratteristiche di tale servizio riguardano:</p> <ul style="list-style-type: none"> • riepilogo delle assegnazioni finanziarie agli Enti locali dell'anno in corso e degli esercizi precedenti • i trasferimenti erariali e le attribuzioni di entrata da federalismo fiscale provinciale; fondo di solidarietà comunale e contributi ai Comuni per l'anno in corso e quelli precedenti • stato dei pagamenti effettuati • la consultazione dei dati contabili degli Enti locali contenuti nei certificati di bilancio di previsione, nei certificati dei conti consuntivi e nei quadri di deficitarietà strutturale • le circolari e i decreti emanati dalla Direzione Centrale, sin dal 1978 • la consultazione di dati riguardanti la "spending review" dei Comuni • la consultazione di alcuni indicatori finanziari ricavati dai bilanci degli Enti locali • la consultazione del Testo Unico delle Leggi sull'ordinamento degli Enti locali n. 267/2000, aggiornato • la consultazione degli studi e delle ricerche compiute dalla Direzione Centrale nel corso degli ultimi anni • la modulistica utile per gli adempimenti richiesti • la consultazione della Banca dati dei revisori degli Enti locali
Modalità di erogazione	<p>Il servizio di consulenza e supporto reso dalla Direzione Centrale della Finanza Locale viene fornito:</p> <ul style="list-style-type: none"> - attraverso il sito istituzionale (http://finanzalocale.interno.it) il quale viene continuamente aggiornato in occasione dell'espletamento dei pagamenti, di adozione di nuove disposizioni normative, comunicati di servizio o per studi e ricerche della Direzione stessa in modo da fornire un servizio più adeguato possibile alle necessità operative degli enti - l'attività di consulenza in favore degli Enti locali è espletata anche attraverso attività telefonica e per posta elettronica, oltre che rispondendo ai quesiti pervenuti per le vie ordinarie - previo appuntamento sono sempre possibili contatti diretti con i rappresentanti e dirigenti degli Enti locali. I recapiti telefonici e le competenze dei responsabili degli uffici sono pubblicati sul sito <i>internet</i>
Tipologia di utenza che usufruisce del servizio	<p>Il servizio fornito per il tramite del sito istituzionale della Direzione Centrale è utilizzabile non solo dalle Prefetture-UTG, dagli Enti locali interessati dai trasferimenti erariali ma da tutti coloro (professionisti, associazioni, studiosi di finanza locale, enti di ricerca, ecc.) che vogliono approfondire tematiche in materia di finanza locale</p>

Organo cui notificare la preventiva diffida del ricorrente, ai sensi dell'art. 3, comma 1, d.lgs. n. 198/2009

Titolare del Centro di responsabilità competente in materia

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Accessibilità fisica	E' sempre possibile contattare il personale e accedere agli uffici della Direzione Centrale della Finanza Locale per qualunque argomento riguardante i compiti d'istituto	Quantità delle ore lavorative dedicate al popolamento della pagina <i>web</i> e all'aggiornamento rispetto al numero delle ore lavorate dall'ufficio competente	100%
	Accessibilità multicanale	Informazioni guidate sul <i>web</i> per la fruizione dei dati contenuti nella pagina e accesso alle informazioni distinte per aree tematiche	Numero totale dei servizi erogati via <i>web</i> /numero totale degli accessi al sito <i>web</i>	
		Il servizio reso anche via e-mail su richiesta dell'utenza	Numero utenze a disposizione / numero di e-mail pervenute	100%
Tempestività	Tempestività	Dati economici sul sito <i>web</i> ed inerenti le attribuzioni di risorse nonché le comunicazioni	Tempo dell'aggiornamento	immediato
		Tempo intercorrente tra la richiesta d'informazione e la richiesta da parte dell'Ufficio	Rapporto medio in relazione alla complessità del quesito	30 giorni
Trasparenza	Responsabili	Sono pubblicati sul sito <i>web</i> le informazioni riguardanti i responsabili del servizio	Numero dei giorni necessari per l'aggiornamento del sito	7 giorni
Efficacia	Procedure di contatto	Le modalità di contatto sono pubblicate sul sito <i>web</i>	Numero dei giorni necessari per l'aggiornamento del sito	7 giorni
	Conformità	Coerenza tra istanze e risposte		100%
	Compiutezza	Le indicazioni fornite sono sempre compiute in ogni dettaglio con riferimento all'istanza formulata		100%

Servizio erogato	Organizzazione dei corsi di abilitazione per ufficiali di stato civile ed anagrafe e formazione e aggiornamento per il personale degli Enti locali
Principali caratteristiche	<p>La Direzione Centrale per i Servizi Demografici del Dipartimento per gli Affari Interni e Territoriali, ai sensi dell'art. 1 del D.P.R. 3 novembre 2000, n. 396, cura l'organizzazione dei corsi di abilitazione, formazione o aggiornamento per le esigenze formative degli ufficiali di stato civile e anagrafe.</p> <p>Sono previsti due tipologie di percorsi formativi:</p> <ul style="list-style-type: none"> • percorso <i>breve</i>, della durata di 6 giorni (per un massimo di 50 ore comprese quelle dell'esame), rivolto agli ufficiali di stato civile in possesso di comprovata esperienza • percorso <i>lungo</i>, della durata di 12 giorni (per un massimo di 100 ore comprese quelle dell'esame), agli ufficiali di stato civile con minore esperienza. <p>Inoltre, in base alle disponibilità finanziarie annuali, corsi di formazione e aggiornamento per gli operatori anagrafici.</p> <p>Al termine dei corsi di abilitazione, viene consegnato, tramite le rispettive sedi, agli ufficiali abilitati il diploma di abilitazione, su fornitura del Poligrafico dello Stato</p>
Modalità di erogazione	<p>Scritta: a seguito di circolare ministeriale inviata con cadenza annuale alle Prefetture-UTG vengono individuate quelle presso le quali è possibile attivare i percorsi formativi previsti per l'anno in corso. Successiva comunicazione (anche a mezzo PEC/e-mail) dell'autorizzazione allo svolgimento. Attività di accreditamento delle somme stabilite per ciascun corso e successiva rendicontazione agli uffici preposti</p> <p>Verbale: l'attività istruttoria comporta numerosi contatti telefonici con le Prefetture-UTG e gli Enti locali interessati. Inoltre, viene fornito costantemente ai dipendenti degli Enti locali un servizio di informazione circa le modalità ed i criteri per la fruizione dei corsi suddetti</p> <p>Telematica: pubblicazione, sul sito <i>servizidemografici.interno.it</i> della circolare di richiesta di adesione, e successiva pubblicazione, della circolare relativa alle sedi autorizzate ed agli adempimenti connessi.</p>
Tipologia di utenza che usufruisce del servizio	Prefetture-UTG; Enti locali; Associazioni di categoria (es. ANUSCA, DeA)
Organo cui notificare la preventiva diffida del ricorrente, ai sensi dell'art. 3, comma 1, d.lgs. n. 198/2009	Titolare del Centro di responsabilità competente per materia

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Accessibilità multicanale	Informazioni relative al servizio sono presenti sul sito <i>web</i> della Direzione Centrale per i Servizi Demografici: circolari relative all'autorizzazione dei corsi di abilitazione; normativa di	Numero dei servizi erogati	100%

		riferimento; elenco pubblico degli ufficiali di stato civile		
		Contatti via email o PEC per fornire informazioni agli utenti del servizio		100%
<i>Tempestività</i>	Tempestività	<p>Tempi occorrenti per le diverse fasi dell'attività in questione:</p> <ul style="list-style-type: none"> - istruttoria - comunicazioni - autorizzazione - accreditamenti - rendicontazione 	Numero medio di giorni occorrenti per ogni singola fase di ciascun corso	<p>40 giorni</p> <p>20 giorni</p> <p>3 giorni</p> <p>1/2 giorni</p> <p>2 giorni</p>
<i>Trasparenza</i>	Responsabili	Publicazione sul sito <i>web</i> della Direzione Centrale delle informazioni riguardanti i responsabili del servizio	Tempo reale	100%
	Conformità	Coerenza tra l'attività pianificata e quella realizzata		100%
<i>Efficacia</i>	Compiutezza	Esaustività del servizio erogato	<p>Numero di Prefetture-UTG autorizzate</p> <p>Numero di ufficiali abilitati</p>	100%

SCHEDA N. 5

Servizio erogato	Soccorso tecnico urgente
Principali caratteristiche	Interventi di soccorso a salvaguardia dell'incolumità delle persone e dell'integrità dei beni nelle situazioni di pericolo
Modalità di erogazione	Prestazione operativa diretta 24 ore su 24
Tipologia di utenza che usufruisce del servizio	Tutta la popolazione presente sul territorio nazionale
Organo cui notificare la preventiva diffida del ricorrente, ai sensi dell'art. 3, comma 1, d.lgs. n. 198/2009	Titolare del Centro di responsabilità competente per materia

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Accessibilità multicanale	Informazioni <i>web</i> su come usufruire del servizio	Binario	sì
		Disponibilità del servizio tramite telefono	Numero ore/giorno	24 ore
Tempestività	Tempestività	Tempo medio tra la presentazione della richiesta e l'erogazione del servizio	Media nazionale: ora uscita dalla sede/ora di arrivo sul posto in condizioni di ordinarietà	20 minuti
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione sul sito <i>web</i> delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento dei dati su <i>web</i>	10 giorni
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito <i>web</i> delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento su <i>web</i>	10 giorni
	Tempistiche di risposta	Pubblicazione sul sito <i>web</i> della tempistica annuale degli interventi di soccorso tecnico	Numero di mesi necessari per l'elaborazione e la pubblicazione su <i>web</i> rispetto all'anno precedente	7 mesi
	Eventuali spese a carico dell'utente	Pubblicazione sul sito <i>web</i> delle spese a carico dell'utente	Spese a carico dell'utente	0
Efficacia	Conformità	Corrispondenza del servizio con le specifiche regolamentate	Rispetto delle procedure operative standard	100%
	Affidabilità	Coerenza del servizio con le specifiche	Numero di chiamate di soccorso/numero	100%

		programmate o dichiarate al fruitore	di interventi effettuati	
	Compiutezza	Esaustività del servizio erogato	Rispetto delle procedure operative standard	100%

SCHEMA N. 6

Servizio erogato	Prevenzione incendi
Principali caratteristiche	Il servizio prevede l'accertamento della conformità alla normativa di prevenzione incendi delle attività avviate da cittadini e imprese ai sensi del decreto legislativo 1° agosto 2011, n. 151
Modalità di erogazione	Il servizio viene effettuato tramite controlli e visite tecniche e controlli amministrativi
Tipologia di utenza che usufruisce del servizio	Cittadini e imprese titolari di attività soggetta alla normativa di prevenzione incendi
Organo cui notificare la preventiva diffida del ricorrente, ai sensi dell'art. 3, comma 1, d.lgs. n. 198/2009	Titolare del Centro di responsabilità competente per materia

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Accessibilità fisica	Accesso agli uffici presso il Comando provinciale dei Vigili del Fuoco competente	Numero di ore settimanali di apertura	6 ore
	Accessibilità multicanale	Disponibilità del servizio tramite PEC con procedura <i>web on line</i>	Binario	sì
		Disponibilità del servizio tramite posta ordinaria	Binario	sì
Tempestività	Tempestività	Tempo massimo tra la presentazione della richiesta e l'erogazione del servizio	Numero di giorni dalla richiesta del sopralluogo al rilascio del certificato di prevenzione incendi	60 giorni
Trasparenza	Responsabili	Comunicazione del responsabile del procedimento a seguito di istruttoria	Numero di giorni necessari per la comunicazione dalla data di ricezione dell'istanza completa	10 giorni
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito <i>web</i> delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Numero massimo di giorni necessari all'aggiornamento delle informazioni	10 giorni

	Stato della pratica	Tramite telefono, direttamente presso l'ufficio competente, con procedura <i>web on line</i>	Tempo necessario per la comunicazione delle informazioni	Disponibilità immediata
		Tramite PEC	Tempo necessario per la comunicazione delle informazioni	10 giorni
	Spese a carico dell'utente	Pubblicazione sul sito <i>web</i> dei costi del servizio	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento dei dati ad ogni variazione	10 giorni
Efficacia	Conformità	Corrispondenza del servizio con le specifiche regolamentate	Rispetto dei regolamenti di prevenzione incendi	100%
	Affidabilità	Coerenza del servizio con le specifiche programmate o dichiarate al fruitore	Numero di reclami – solleciti/numero di pratiche espletate	≤ 5%
Dimensioni aggiuntive	Flessibilità	Capacità del servizio di adeguamento alle variazioni richieste dall'utente	Numero di variazioni evase/numero di variazioni richieste	100%

Servizio erogato	Certificazione di materiali ai fini della reazione al fuoco (materiali utilizzati nelle attività assoggettate alla prevenzione incendi, per esempio moquettes e mobili imbottiti installati in attività di pubblico spettacolo, ospedali, uffici, scuole, ecc.)
Principali caratteristiche	Il servizio prevede il rilascio, da parte del Laboratorio di reazione al fuoco – Area V della Direzione Centrale per la Prevenzione e la Sicurezza Tecnica del Dipartimento dei Vigili del Fuoco, del Soccorso Pubblico e della Difesa Civile – del certificato di prova nel quale si certifica la classe di reazione al fuoco del prototipo di materiale sottoposto ad esame
Modalità di erogazione	Il servizio viene effettuato, su istanza di parte, mediante l'esecuzione nel Laboratorio di reazione al fuoco delle prove UNI previste dal D.M. 26/6/1984 ai fini della classificazione ed eventuale omologazione dei materiali
Tipologia di utenza che usufruisce del servizio	Produttori di materiali ai fini della prevenzione incendi
Organo cui notificare la preventiva diffida del ricorrente, ai sensi dell'art. 3, comma 1, d.lgs. n. 198/2009	Titolare del Centro di responsabilità competente per materia

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Accessibilità fisica	Accesso agli uffici della Direzione Centrale della Prevenzione e del Soccorso Pubblico	Numero di ore settimanali di apertura	8 ore
	Accessibilità multicanale	Disponibilità del servizio tramite PEC	Binario	sì
		Disponibilità del servizio tramite posta ordinaria	Binario	sì
Tempestività	Tempestività	Tempo massimo tra la presentazione della richiesta e l'erogazione del servizio	Numero massimo di giorni per il rilascio del certificato di prova dalla data di ricezione dell'istanza completa	90 giorni
Trasparenza	Responsabili	Comunicazione del responsabile del procedimento a seguito di istruttoria	Numero di giorni necessari per la comunicazione dalla data di ricezione dell'istanza completa	10 giorni
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito <i>web</i> delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Numero massimo di giorni necessari per l'aggiornamento delle informazioni	10 giorni

	Stato della pratica	Tramite telefono, direttamente presso l'ufficio competente	Tempo necessario per la comunicazione delle informazioni	Disponibilità immediata
		Tramite PEC	Tempo necessario per la comunicazione delle informazioni	10 giorni
	Spese a carico dell'utente	Pubblicazione sul sito <i>web</i> dei costi del servizio	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento dei dati ad ogni variazione	10 giorni
Efficacia	Conformità	Corrispondenza del servizio con le specifiche regolamentate	Rispetto D.M. 26/6/1984 e norme UNI di prova	100%
Dimensioni aggiuntive	Flessibilità	Capacità del servizio di adeguamento alle variazioni richieste dall'utente	Numero di variazioni evase/numero di variazioni richieste	100%

Servizio erogato	Omologazione di materiali ai fini della prevenzione incendi (materiali utilizzati nelle attività assoggettate alla prevenzione incendi, per esempio moquettes e mobili imbottiti installati in attività di pubblico spettacolo, ospedali, uffici, scuole, ecc.)
Principali caratteristiche	Il servizio prevede il rilascio, da parte della Direzione Centrale per la Prevenzione e la Sicurezza Tecnica del Dipartimento dei Vigili del Fuoco, del Soccorso Pubblico e della Difesa Civile dell'atto di omologazione che costituisce autorizzazione a riprodurre il prototipo di materiale sottoposto a prova e del quale si è certificata la classe di reazione al fuoco, prima dell'immissione sul mercato
Modalità di erogazione	Il servizio viene effettuato mediante un controllo tecnico – amministrativo della documentazione allegata all'istanza e alla conseguente attribuzione del codice di omologazione al materiale oggetto dell'autorizzazione
Tipologia di utenza che usufruisce del servizio	Produttori di materiali ai fini della prevenzione incendi
Organo cui notificare la preventiva diffida del ricorrente, ai sensi dell'art. 3, comma 1, d.lgs. n. 198/2009	Titolare del Centro di responsabilità competente per materia

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Accessibilità fisica	Accesso agli uffici della Direzione Centrale della Prevenzione e del Soccorso Pubblico	Numero minimo di ore settimanali di apertura	8 ore
	Accessibilità multicanale	Disponibilità del servizio tramite PEC	Binario	sì
		Disponibilità del servizio tramite posta ordinaria	Binario	sì
Tempestività	Tempestività	Tempo massimo tra la presentazione della richiesta e l'erogazione del servizio	Numero massimo di giorni per il rilascio dell'atto di omologazione dalla data di ricezione dell'istanza	180 giorni
Trasparenza	Responsabili	Comunicazione via posta a seguito di istruttoria del responsabile del procedimento	Numero massimo di giorni necessari per la comunicazione dalla data di ricezione dell'istanza	10 giorni

	Procedure di contatto	Publicazione sul sito <i>web</i> delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Numero massimo di giorni necessari all'aggiornamento delle informazioni	10 giorni
	Stato della pratica	Tramite telefono, direttamente presso l'ufficio competente	Tempo necessario per la comunicazione delle informazioni	Disponibilità immediata
		Tramite PEC	Tempo necessario per la comunicazione delle informazioni	10 giorni
	Spese a carico dell'utente	Publicazione sul sito <i>web</i> dei costi del servizio	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento a ogni variazione	10 giorni
Efficacia	Conformità	Corrispondenza del servizio con le specifiche regolamentate	Rispetto D.M. 26/6/1984	100%
	Compiutezza	Esaustività del servizio erogato	Esaustività della prestazione erogata rispetto alle esigenze finali del fruitore	100%
Dimensioni aggiuntive	Elasticità	Capacità del servizio di adeguamento alle variazioni del numero di richieste sopravvenute rispetto alla media	Rispetto del tempo medio di evasione di una pratica sempre costante al variare del numero di richieste	100%
	Flessibilità	Capacità del servizio di adeguamento a specifiche richieste dell'utente in termini di tempi di risposta o di semplificazione delle procedure per utenti abituali	Numero di variazioni apportate al servizio/numero delle richieste specifiche degli utenti	100%

SCHEDA N. 9

Servizio erogato	Vigilanza antincendio
Principali caratteristiche	Presidio fisico reso a titolo oneroso dal Corpo Nazionale dei Vigili del Fuoco con proprio personale e mezzi tecnici nelle attività in cui fattori comportamentali o sequenze di eventi incontrollabili possono assumere rilevanza tale da determinare condizioni di rischio non preventivabili (art. 18 del decreto legislativo n. 139/2006)
Modalità di erogazione	Mediante presenza di personale operativo del Comando provinciale dei Vigili del Fuoco territorialmente competente presso luoghi di spettacolo e trattenimento
Tipologia di utenza che usufruisce del servizio	Soggetti responsabili dei locali di pubblico spettacolo ed intrattenimento e delle strutture caratterizzate da notevole presenza di pubblico
Organo cui notificare la preventiva diffida del ricorrente, ai sensi dell'art. 3, comma 1, d.lgs. n. 198/2009	Titolare del Centro di responsabilità competente per materia

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Accessibilità fisica	Accesso agli uffici del Comando provinciale dei Vigili del Fuoco interessato	Numero minimo di ore settimanali di apertura	8 ore
	Accessibilità multicanale	Disponibilità del servizio tramite PEC	Binario	sì
		Disponibilità del servizio tramite Posta ordinaria	Binario	sì
Tempestività	Tempestività	Tempo massimo tra la presentazione della richiesta e l'erogazione del servizio	Non misurabile	Non programmabile (la prestazione è dovuta alla data fissata)
Trasparenza	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito <i>web</i> delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Numero massimo di giorni necessari all'aggiornamento delle informazioni	10 giorni
	Stato della pratica	Tramite telefono, direttamente presso l'ufficio competente	Tempo necessario per la comunicazione delle informazioni	Disponibilità immediata

		Tramite PEC	Tempo necessario per la comunicazione delle informazioni	10 giorni
	Spese a carico dell'utente	Pubblicazione sul sito <i>web</i> dei costi del servizio	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento ad ogni variazione	10 giorni
<i>Efficacia</i>	Conformità	Corrispondenza del servizio con le prescrizioni della Commissione provinciale o comunale di pubblico spettacolo	Rispetto del DM 261/1996	100%
<i>Dimensioni aggiuntive</i>	Elasticità	Capacità di adeguamento al variare del numero di richieste sopravvenute	Rapporto tra prestazioni erogate e richieste ricevute	100%

SCHEDA N. 10

Servizio erogato	Formazione in materia di tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro
Principali caratteristiche	Corsi di formazione per imprenditori e lavoratori addetti all'attuazione delle misure di prevenzione incendi, lotta antincendio e gestione delle emergenze (decreto legislativo 9 aprile 2008, n. 81)
Modalità di erogazione	Il personale del Comando provinciale dei Vigili del Fuoco competente eroga i corsi presso la propria sede ovvero presso la sede indicata dal richiedente
Tipologia di utenza che usufruisce del servizio	Imprenditori e lavoratori destinatari delle disposizioni in materia di sicurezza sui luoghi di lavoro
Organo cui notificare la preventiva diffida del ricorrente, ai sensi dell'art. 3, comma 1, d.lgs. n. 198/2009	Titolare del Centro di responsabilità competente per materia

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Accessibilità fisica	Accesso agli uffici del Comando provinciale dei Vigili del Fuoco interessato	Numero minimo di ore settimanali di apertura	8 ore
	Accessibilità multicanale	Disponibilità del servizio tramite PEC	Binario	sì
		Disponibilità del servizio tramite posta ordinaria	Binario	sì
Tempestività	Tempestività	Tempo massimo tra la presentazione della richiesta e l'erogazione del servizio	Non misurabile	Non programmabile (la prestazione è dovuta nel giorno stabilito dalle parti)
Trasparenza	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito <i>web</i> delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Numero massimo di giorni necessari all'aggiornamento delle informazioni	10 giorni
	Stato della pratica	Tramite telefono, direttamente presso l'ufficio competente	Tempo necessario per la comunicazione delle informazioni	Disponibilità immediata
		Tramite PEC	Numero di giorni necessari per la comunicazione delle informazioni	10 giorni

	Spese a carico dell'utente	Pubblicazione sul sito <i>web</i> dei costi del servizio	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento ad ogni variazione	10 giorni
<i>Efficacia</i>	Conformità	Corrispondenza del servizio con la normativa vigente	Rispetto del decreto legislativo n. 81/2008	100%
<i>Dimensioni aggiuntive</i>	Elasticità	Capacità del servizio di adeguamento alle variazioni del numero di richieste sopravvenute	Rapporto tra prestazioni erogate e richieste ricevute	100%
	Flessibilità	Capacità di adeguamento a specifiche richieste	Rapporto tra variazioni apportate al servizio e richieste specifiche degli utenti	100%

Servizio erogato	Gestione dei Fondi co-finanziati dall'Unione Europea: <ul style="list-style-type: none"> • Fondo Europeo per i Rifugiati • Fondo Europeo per i Rimpatri
Principali caratteristiche	Erogazione di finanziamenti a favore di enti pubblici e privati senza scopo di lucro per l'attuazione delle Azioni previste dai Programmi Annuali dei Fondi Europei Rifugiati e Rimpatri
Modalità di erogazione	Selezione dei soggetti beneficiari dei Fondi per l'attuazione dei progetti attraverso procedure di avviso pubblico ed assistenza nell'attuazione dei progetti
Tipologia di utenza che usufruisce del servizio	Soggetti beneficiari dei finanziamenti: enti pubblici e privati senza scopo di lucro

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Accessibilità fisica	Accesso dei beneficiari e potenziali beneficiari alle informazioni relative all'attuazione dei due Fondi	Numero di riunioni/ <i>workshop</i> organizzati nell'ambito dell'anno Numero di riunioni con i beneficiari sull'attuazione/andamento dei progetti finanziati	2 all'anno Periodiche (almeno 1 a settimana)
	Accessibilità multicanale	Informazioni sul sito <i>web</i>	Pubblicazione della programmazione dei Fondi, delle linee guida per la presentazione delle proposte e l'attuazione dei progetti	Continuativo
		Disponibilità all'assistenza dei Beneficiari dei finanziamenti tramite telefono, fax, posta, e-mail	Esistenza di contatti dedicati alla gestione ed attuazione dei Fondi	4 indirizzi di posta elettronica dedicati (2 per Fondo) 5 numeri di telefono dedicati
Tempestività	Tempestività	Tempo massimo tra la presentazione della richiesta e la risposta	Tempi richiesti per la risposta ai quesiti	Massimo 2 giorni lavorativi per richiesta
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione sul sito <i>web</i> delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio	Numero di giorni necessari all'aggiornamento del sito	1 giorno lavorativo

	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito <i>web</i> delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Numero di giorni necessari all'aggiornamento del sito	1 giorno lavorativo
	Tempistiche di risposta	Pubblicazione sul sito <i>web</i> dei documenti di programmazione	Tempistiche di aggiornamento del sito <i>web</i>	Aggiornamento continuativo
	Eventuali spese a carico dell'utente	Nessuna	Nessuna	Nessuna
<i>Efficacia</i>	Conformità	Conformità delle procedure rispetto a quanto stabilito negli atti comunitari	Osservazioni avanzate nei rapporti di audit della CE/ Autorità di audit	Nessuna "osservazione critica" rilevata e non sanata

SCHEDA N. 12

Servizio erogato	Gestione del Fondo Europeo per l'integrazione di cittadini di Paesi terzi
Principali caratteristiche	Erogazione di finanziamenti i cui beneficiari sono enti pubblici e privati senza scopo di lucro, per l'attuazione delle azioni previste dal Programma Annuale del Fondo Europeo per l'integrazione dei cittadini di Paesi terzi, istituito con Decisione 435/2007 CE. Nell'ambito del Programma generale "Solidarietà e gestione dei flussi migratori"
Modalità di erogazione	Mediante procedure di avviso pubblico viene effettuata una selezione dei soggetti beneficiari per l'attuazione dei progetti, nonché mediante assistenza nell'attuazione dei progetti stessi
Tipologia di utenza che usufruisce del servizio	Possono partecipare, quali beneficiari: enti pubblici, ONG, organizzazioni internazionali, enti di formazione, parti sociali ed altri enti non profit degli Stati membri

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Accessibilità fisica	Accesso dei beneficiari e potenziali beneficiari alle informazioni relative all'attuazione del Fondo	Numero di riunioni/ <i>workshop</i> organizzati nell'ambito dell'anno Numero di riunioni con i beneficiari sull'attuazione/andamento dei progetti finanziati	2 all'anno Periodiche (almeno 1 a settimana)
	Accessibilità multicanale	Informazioni sul sito <i>web</i>	Pubblicazione della programmazione del Fondo, delle linee guida per la presentazione delle proposte e per l'attuazione dei progetti	Continuativo
		Disponibilità in ordine all'assistenza ai beneficiari dei finanziamenti tramite telefono, posta, e-mail	Contatti dedicati alla gestione del Fondo	2 indirizzi di posta elettronica dedicati 5 numeri di telefono dedicati
Tempestività	Tempestività	Tempo massimo tra la presentazione della richiesta e la risposta	Tempi richiesti per la risposta ai quesiti	Entro 2 giorni lavorativi per la singola richiesta

Trasparenza	Responsabili	Rispetto dell'obbligo di pubblicazione sul sito <i>web</i> delle informazioni sul responsabile del servizio	Numero di giorni necessari all'aggiornamento del sito	Entro 1 giorno lavorativo
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito <i>web</i> delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Numero di giorni necessari all'aggiornamento del sito	1 giorno lavorativo
	Tempistiche di risposta	Pubblicazione sul sito <i>web</i> dei documenti di programmazione	Tempistiche di aggiornamento del sito <i>web</i>	Aggiornamento continuativo
	Eventuali spese a carico dell'utente	Nessuna	Nessuna	Nessuna
Efficacia	Conformità	Conformità delle procedure rispetto a quanto stabilito negli atti comunitari	Osservazioni avanzate nei rapporti di audit della CE/ Autorità di audit	Nessuna "osservazione critica" rilevata e non sanata

SCHEMA N. 13

Servizio erogato	Gestione delle procedure di reclutamento e di selezione interna della Polizia di Stato
Principali caratteristiche	Diffusione notizie su concorsi e selezioni interne personale Polizia di Stato
Modalità di erogazione	Servizio erogato attraverso la rete <i>internet</i> e <i>intranet</i> del sito della Polizia di Stato
Tipologia di utenza che usufruisce del servizio	Cittadini interessati ad accedere all'impiego presso la Polizia di Stato e personale della Polizia di Stato per le selezioni interne
Organo cui notificare la preventiva diffida del ricorrente, ai sensi dell'art. 3, comma 1, d.lgs. n. 198/2009	Titolare del Centro di responsabilità competente per materia

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Accessibilità multicanale	Utilizzo del sito <i>web</i> per informazioni e per acquisizione <i>on line</i> delle istanze di partecipazione di concorsi pubblici	Numero dei servizi effettivamente erogati rispetto ai servizi previsti	100%
		Disponibilità del servizio via <i>web</i> e via <i>intranet</i> per le selezioni interne del personale della Polizia di Stato	Numero di servizi erogati via <i>web</i> e <i>intranet</i> rispetto al totale dei servizi forniti	100%
Tempestività	Tempestività	Tempo massimo tra la presentazione della richiesta e l'erogazione del servizio	Numero di richieste evase rispetto a quelle pervenute nei termini previsti dalla normativa di riferimento	100%
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione sul sito <i>web</i> della Polizia di Stato delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio	Numero dei giorni necessari per l'aggiornamento sul sito <i>web</i>	3 giorni
	Procedure di contatto	Pubblicazione delle informazioni relative alle procedure concorsuali sul sito <i>web</i> della Polizia di Stato	Numero dei giorni necessari per l'aggiornamento delle informazioni sul sito <i>web</i>	3 giorni
	Tempistiche di risposta	Numero dei giorni richiesti per evadere	Numero dei giorni necessari per fornire	3 giorni

		istanza accesso agli atti	all'utenza informazioni e atti	
	Eventuali spese a carico dell'utente	Pubblicazione sul sito <i>web</i> delle eventuali spese a carico dell'utente per l'accesso agli atti	Numero dei giorni necessari per l'aggiornamento sul <i>web</i> per eventuali modifiche del tariffario delle spese di accesso agli atti	3 giorni
Efficacia	Conformità	Regolarità delle prestazioni erogate	Numero di richieste evase rispetto a quelle pervenute conformemente alla normativa di riferimento	100%
	Affidabilità	Credibilità delle prestazioni erogate	Numero di rilievi o di ricorsi presentati e accolti rispetto all'espletamento delle procedure concorsuali	1%
	Compiutezza	Esaustività del servizio erogato	Rispetto delle procedure operative standard	100%

Servizio erogato	Controllo generalizzato dei limiti di velocità in ambito autostradale con il sistema SICVE TUTOR
Principali caratteristiche	Sistema elettronico per la rilevazione della velocità media finalizzato alla riduzione dell'incidentalità realizzato in partnership con la Società "Autostrade per l'Italia"
Modalità di erogazione	Utilizzo di telecamere installate sui portali autostradali e sensori collocati nell'asfalto per l'individuazione dei veicoli e la misurazione della velocità
Tipologia di utenza che usufruisce del servizio	- Tutti i conducenti dei veicoli sulla rete autostradale - Il gestore dell'infrastruttura autostradale
Organo cui notificare la preventiva diffida del ricorrente, ai sensi dell'art. 3, comma 1, d.lgs. n. 198/2009	Titolare del Centro di responsabilità competente per materia

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Accessibilità fisica	Presenza di cartellonistica di preavviso di controllo della velocità	Numero di cartelli installati in rapporto alle tratte servite dal tutor	100%
	Accessibilità multicanale	Informazioni <i>web</i> su sito istituzionale www.poliziadistato.it - mappa delle tratte controllate con il SICVE TUTOR - video esplicativo del funzionamento del SICVE TUTOR	Informazioni accessibili via <i>web</i> in rapporto al numero totale di informazioni d'interesse per l'utenza	80%
Tempestività	Tempestività	Tempo di notifica della violazione accertata a mezzo tutor	Tempo medio di notifica in rapporto al tempo massimo previsto dal Codice della Strada	90%
	Responsabili	- Pubblicazione sul sito <i>web</i> delle informazioni riguardanti l'Ufficio che amministra il sistema SICVE	- Numero dei giorni necessari per l'aggiornamento sul sito <i>web</i>	5 giorni
		- Iscrizione sul verbale del responsabile del procedimento	- Numero dei giorni necessari per l'aggiornamento verbali	2 giorni

Trasparenza	Procedure di contatto	<p>- Pubblicazioni sul sito <i>web</i> delle informazioni (indirizzi, e-mail) per contattare l'amministratore del sistema SICVE</p> <p>- Iscrizione sul verbale delle informazioni (indirizzo, fax, e-mail) dell'ufficio di polizia che sviluppa il procedimento sanzionatorio</p>	<p>-Numero dei giorni necessari per l'aggiornamento sul sito <i>web</i></p> <p>-Numero dei giorni necessari per l'aggiornamento verbali</p>	<p>5 giorni</p> <p>2 giorni</p>
	Tempistiche di risposta	Numero dei giorni richiesti per evadere istanza accesso agli atti	Numero dei giorni necessari per fornire al cittadino informazioni, atti e fotogrammi dell'infrazione	5 giorni
	Eventuali spese a carico dell'utente	Pubblicazione sul sito <i>web</i> delle eventuali spese a carico dell'utente per l'accesso agli atti	Numero dei giorni necessari per l'aggiornamento sul <i>web</i> del tariffario delle spese di accesso agli atti	1 giorno
Efficacia	Conformità	Conformità delle apparecchiature di misurazione della velocità alle norme di legge e alle prescrizioni previste dal decreto di approvazione del Ministero Infrastrutture e Trasporti	Numero apparecchi certificati in rapporto al numero apparecchi installati	100%
	Affidabilità	Efficienza del sistema di lettura delle targhe dei veicoli in transito	Numero di rilevazioni complete ed utilizzabili in rapporto al numero totale di rilevazioni effettuate	97%

Servizio erogato	Rilascio del passaporto elettronico
Principali caratteristiche	Il servizio prevede il rilascio del passaporto all'utente, che presenta domanda sia attraverso il sistema di prenotazione <i>on line</i> che direttamente allo sportello degli uffici abilitati
Modalità di erogazione	Il servizio viene erogato attraverso la rete <i>internet</i> , con collegamento al sito della Polizia di Stato, per la presentazione previo appuntamento e attraverso la rete ministeriale per il rilascio
Tipologia di utenza che usufruisce del servizio	Tutti i cittadini italiani
Organo cui notificare la preventiva diffida del ricorrente, ai sensi dell'art. 3, comma 1, d.lgs. n. 198/2009	Titolare del Centro di responsabilità competente per materia

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Accessibilità	Accesso allo sportello per la presentazione della documentazione idonea alla richiesta del "passaporto"	Numero di ore lavorative con apertura assicurata dello sportello per giorni a settimana	6 ore su 5 giorni lavorativi
	Accessibilità multicanale	Via <i>web</i> sul sito istituzionale per il servizio di prenotazione appuntamento per la presentazione dell'istanza di rilascio attraverso l'agenda passaporto: https://www.passaportonline.polizia.distato.it	Informazioni accessibili via <i>web</i>	100%
		Allo sportello degli uffici passaporto delle Questure, dei Commissariati di Pubblica Sicurezza, delle Stazioni dell'Arma dei Carabinieri e degli Uffici Comunali	Informazioni accessibili via <i>web</i> e tramite gli Uffici Relazioni con il Pubblico delle Questure	100%
Tempestività	Tempestività	Tempo massimo tra la presentazione della richiesta e l'erogazione del servizio	Numero massimo di giorni per il rilascio/diniego del passaporto cui si aggiungono quelli di proroga in caso di ulteriori accertamenti	15 giorni prorogabili di altri 15 in caso di ulteriori accertamenti
Trasparenza	Responsabili	Comunicazione del responsabile del procedimento di rilascio a seguito istruttoria	Tempo necessario per la comunicazione dalla presentazione	Contestuale

			dell'istanza <i>on line</i> ed allo sportello dell'Ufficio di Questura/Comm issariato	
			Numero di giorni necessari per la comunicazione dalla presentazione dell'istanza allo sportello degli Uffici Comunali o Stazioni dell'Arma dei Carabinieri	5 giorni
	Procedure di contatto	Informazione via mail ai cittadini che hanno prenotato l'appuntamento attraverso l'agenda <i>on line</i> della data dalla quale possono venire a ritirare il passaporto	Numero dei giorni necessari per l'inserimento nel sistema delle informazioni dalla stampa del passaporto	5 giorni
Efficacia	Conformità	Corrispondenza del servizio sulla base delle norme di legge vigenti	Rispetto normativa 1185/1967 e successive modifiche ed integrazioni	100%
	Affidabilità	Efficacia delle procedure adottate in riferimento alle specifiche programmate	Numero di rilievi e segnalazione di disservizi in riferimento al servizio erogato	1%
Dimensioni aggiuntive	Elasticità	Corrispondenza del servizio sulla base delle variazioni del numero di richieste sopravvenute rispetto alla media, in particolari periodi dell'anno (estivo ed invernale)	Rispetto del tempo di evasione di una pratica sempre costante al variare del numero delle istanze	100%
	Empatia	Capacità di comprensione delle esigenze dell'utenza su istanze che presentano particolare urgenza	Persone dedicate dalle ore 8.00 alle ore 20.00 – 7 giorni su 7 – alla soluzione di tali problematiche per ciascuna Questura	1

SCHEDA N. 16

Servizio erogato	Presentazione istanza per il riconoscimento degli <i>status</i> di vittima del dovere, del terrorismo e della criminalità organizzata
Principali caratteristiche	Riconoscimento dello <i>status</i> all'interessato o ai suoi familiari superstiti, attraverso un decreto a firma del Capo della Polizia - Direttore Generale della Pubblica Sicurezza
Modalità di erogazione	Il servizio viene erogato ad istanza di parte o, per i dipendenti pubblici, anche d'ufficio. L'istanza può essere presentata in proprio o tramite PEC, oppure in via gerarchica
Tipologia di utenza che usufruisce del servizio	Le Forze di polizia e/o loro familiari superstiti, oppure privati cittadini che intervengano su richiesta di assistenza inoltrata da Autorità, Ufficiali e/o Agenti di P.S./P.G.
Organo cui notificare la preventiva diffida del ricorrente, ai sensi dell'art. 3, comma 1, d.lgs. n. 198/2009	Titolare del Centro di responsabilità competente per materia

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Accessibilità	Accesso agli Uffici Assistenza o Protezione Sociale presso le Questure e/o i Comandi Generali per la presentazione della documentazione idonea alla richiesta	Numero di ore lavorative a settimana	6 ore su 5 giorni lavorativi
	Accessibilità multicanale	Via <i>web</i> tramite la casella di posta elettronica certificata dipps.callcenter.vittimedeldovere@pecps.interno.it	Informazioni accessibili via <i>web</i> sui principali siti istituzionali www.poliziadistato.it www.interno.gov.it	100%
		Presso gli Uffici Assistenza delle varie Questure o presso gli omologhi Uffici Assistenza dei Comandi Generali (Arma dei Carabinieri - Guardia di Finanza - Corpo Forestale dello Stato - Dipartimento per l'Amministrazione Penitenziaria, ecc.)	Informazioni accessibili via <i>web</i> e tramite gli Uffici Relazioni con il Pubblico delle Questure e dei competenti Comandi delle altre Forze di polizia	100%
Tempestività	Tempestività	Il Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 10 ottobre 2012, n. 214 segna la tempistica dei procedimenti in questione (da	Numero massimo di giorni per il rilascio/diniego dello <i>status</i>	180 giorni

		cui va esclusa la durata degli accertamenti tecnici esperiti dalle Commissioni Mediche Ospedaliere e dal Comitato di Verifica per le Cause di Servizio)	attraverso l'emissione di un decreto a firma del Capo della Polizia – Direttore Generale della Pubblica Sicurezza cui si aggiungono quelli utilizzati dagli organi medico legali	
<i>Trasparenza</i>	Responsabili	Comunicazione fornita in sede di avviamento istruttorio, o in sede di accesso agli atti	Tempo necessario per la comunicazione dalla presentazione dell'istanza nelle modalità su indicate	Contestuale all'avviamento istruttorio
			Numero di giorni necessari per la comunicazione dalla presentazione dell'istanza	10 giorni
	Procedure di contatto	Informazione via e-mail agli utenti che hanno presentato istanza a mezzo PEC	Numero dei giorni necessari per l'avviamento istruttorio	10 giorni
<i>Efficacia</i>	Conformità	Corrispondenza del servizio sulla base delle norme di legge vigenti	Rispetto normativa di settore, della legge n. 241/1990, nonché del D.P.C.M. 214/2012	100%
	Affidabilità	Efficacia delle procedure adottate in riferimento alle specifiche programmate	Numero di rilievi e segnalazione di disservizi in riferimento al servizio erogato	1%
<i>Dimensioni aggiuntive</i>	Elasticità	Corrispondenza del servizio sulla base delle variazioni del numero di richieste sopravvenute rispetto alla media, in seguito a modifiche normative	Rispetto del tempo di evasione di una pratica sempre costante al variare del numero delle istanze	100%
	Empatia	Capacità di comprensione delle esigenze dell'utenza su istanze che presentano particolare urgenza	Il personale è preparato a sopperire alle problematiche susseguenti ad eventi luttuosi con misure di sostegno	100%

SCHEDA N. 17

Servizio erogato	43002 - sms contro droga e bullismo
Principali caratteristiche	Attività di prevenzione e contrasto dello spaccio di sostanze stupefacenti e dei fenomeni di bullismo nell'ambito scolastico
Modalità di erogazione	Il servizio viene erogato gratuitamente con oneri a carico del Ministero dell'Interno tramite sms attraverso il numero 43002 concesso dal Ministero dello Sviluppo Economico
Tipologia di utenza che usufruisce del servizio	Studenti, genitori, insegnanti o chiunque abbia interesse a segnalare episodi di spaccio di sostanze stupefacenti e di bullismo rilevati all'interno delle scuole e/o nelle immediate vicinanze
Organo cui notificare la preventiva diffida del ricorrente, ai sensi dell'art. 3, comma 1, d.lgs. n. 198/2009	Titolare del Centro di responsabilità competente per materia

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Accessibilità	Accesso libero e gratuito da parte dell'utente che abbia un dispositivo di tipo cellulare	Numero di ore lavorative a settimana	h24 (7 giorni su 7)
Tempestività	Tempestività	E' un servizio di tipo "best effort". La tempestività è legata al <i>feed back</i> di risposta automatica prevista dal servizio	Tempo necessario di ricezione del sms che dipende dall'operatore cui l'utente è abbonato	100%
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione sul sito <i>web</i> delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio	Numero di ore per l'aggiornamento del sito	h24 (7 giorni su 7)
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito <i>web</i> delle informazioni riguardanti il servizio	Numero di ore lavorative a settimana	h24 (7 giorni su 7)
Efficacia	Conformità	Corrispondenza del servizio in base alle specifiche regolamentate	Direttive emanate dal Ministro dell'Interno	100%
	Affidabilità	Efficacia delle procedure adottate in riferimento alle specifiche programmate	Binario	sì

SCHEDA N. 18

Servizio erogato	SCRIVICI
Principali caratteristiche	Informazioni via <i>web</i> al cittadino
Modalità di erogazione	Modulo <i>web</i> da compilare La redazione del sito <i>web</i> www.poliziadistato.it risponde direttamente al cittadino per le categorie: varie e ufficio stampa. Se sono necessarie risposte più specifiche il modulo è inoltrato agli uffici sul territorio (Questure) competenti per materia che diventano pertanto responsabili anche dei tempi di risposta
Tipologia di utenza che usufruisce del servizio	Tutti i soggetti interessati
Organo cui notificare la preventiva diffida del ricorrente, ai sensi dell'art. 3, comma 1, d.lgs. n. 198/2009	Titolare del Centro di responsabilità competente per materia

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Accessibilità multicanale	Informazioni esclusivamente tramite <i>web</i> su come usufruire del servizio	Si e con <i>disclaimer</i> esplicativo	100%
Tempestività	Tempestività	Tempo massimo tra la presentazione della richiesta e le informazioni circa l'erogazione del servizio fornito dagli enti responsabili (pubblicato su sito <i>web</i>)	Numero di ore intercorse dalla ricezione della richiesta all'erogazione dell'informazione	Risposta entro h48 dalla richiesta
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione sul sito <i>web</i> delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio	Numero di ore necessarie per l'aggiornamento del sito	h48
	Procedure di contatto	Compilazione del modulo <i>on line</i>	Contestuale	100%
	Tempistiche di risposta	Pubblicazione sul sito <i>web</i> della tempistica programmata	Tempi diversi a seconda degli uffici responsabili della materia	Non stimabile (comunque entro e non oltre h48)
	Eventuali spese a carico dell'utente	Pubblicazione sul sito <i>web</i> delle eventuali spese a carico dell'utente	Costi associati all'erogazione del servizio richiesto (connessione <i>web</i>)	Non ci sono spese

<i>Efficacia</i>	Conformità	Corrispondenza del servizio con le specifiche regolamentate	Corrispondenza del servizio sulla base delle norme di legge vigenti (decreto legislativo 14 marzo 2013, n. 33)	100%
	Affidabilità	Coerenza del servizio con le specifiche programmate o dichiarate al fruitore	Numero di rilievi e segnalazioni di disservizi in riferimento al servizio erogato	1%
	Compiutezza	Esaustività del servizio erogato	Esaustività della prestazione erogata rispetto alle esigenze finali del fruitore	100%

SCHEMA N. 19

Servizio erogato	Assegnazione borse di studio a dipendenti e figli ed orfani di dipendenti in servizio e in quiescenza dei ruoli dell'Amministrazione civile dell'Interno
Principali caratteristiche	Istruttoria ed esame delle domande di partecipazione, formazione delle graduatorie sulla base di un griglia preordinata, presentazione all'apposita Commissione per l'approvazione
Modalità di erogazione	Le borse di studio sono erogate ai vincitori tramite accredito sul c/c bancario o postale, oppure se specificamente richiesto, in contanti presso la locale Sezione di Tesoreria (<1.000 €)
Tipologia di utenza che usufruisce del servizio	Personale in servizio e figli del personale in servizio e in quiescenza dell'Amministrazione civile del Ministero dell'Interno
Organo cui notificare la preventiva diffida del ricorrente, ai sensi dell'art. 3, comma 1, d.lgs. n. 198/2009	Titolare del Centro di responsabilità competente per materia

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Accessibilità multicanale	Divulgazione dei bandi di concorso tramite pubblicazione sul sito <i>intranet</i> e circolare spedita via messaggistica certificata	Numero degli utenti effettivamente raggiunti rispetto agli utenti potenziali	95%
		Presentazione delle istanze ed eventuali integrazioni tramite PEC, e-mail, fax, posta ordinaria, a mano	Numero delle domande ricevute entro i termini previsti dal bando rispetto alle domande presentate entro i termini	100%
Tempestività	Tempestività	Tempo massimo tra la presentazione della richiesta e l'erogazione del servizio	Numero delle borse di studio assegnate ai vincitori entro i termini previsti dalla normativa di riferimento rispetto alle richieste	100%
Trasparenza	Criteri per l'assegnazione delle borse di studio	Pubblicazione dei criteri per l'assegnazione e relativa griglia	Tempo necessario per la pubblicazione sul sito <i>intranet</i>	Contestuale all'invio della circolare che indice il bando
	Designazione dei vincitori	-Pubblicazioni sul sito <i>intranet</i> delle	Giorni necessari per la	3 giorni

		graduatorie e dei punteggi in base alla griglia	pubblicazione sul sito <i>intranet</i> dei risultati, dopo la ricezione del decreto di approvazione della graduatoria	
<i>Efficacia</i>	Conformità	Regolarità delle prestazioni erogate	Numero di borse di studio erogate conformi ai criteri stabiliti nella circolare rispetto alle procedure trattate	100%
	Affidabilità	Credibilità delle prestazioni erogate	Numero di ricorsi presentati e accolti rispetto all'espletamento della procedura	0

Servizio erogato	Servizio di informazione e gestione delle procedure di reclutamento
Principali caratteristiche	Diffusione e aggiornamento di notizie su concorsi e modalità di accesso all'impiego in Amministrazione
Modalità di erogazione	Servizio erogato attraverso la rete <i>internet</i> e la posta elettronica
Tipologia di utenza che usufruisce del servizio	Cittadini interessati ad accedere all'impiego presso l'Amministrazione civile dell'Interno, nonché i dipendenti del Ministero dell'Interno o di altre Amministrazioni pubbliche
Organo cui notificare la preventiva diffida del ricorrente, ai sensi dell'art. 3, comma 1, d.lgs. n. 198/2009	Titolare del Centro di responsabilità competente per materia

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Accessibilità multicanale	Utilizzo del sito <i>web</i> per informazioni e per l'acquisizione <i>on line</i> delle istanze di partecipazione ai concorsi pubblici	Numero servizi effettivamente erogati rispetto ai servizi previsti	100%
		Disponibilità del servizio tramite telefono, fax, posta, e-mail	Numero servizi erogati tramite telefono, fax, posta, e-mail, rispetto al totale dei servizi forniti	100%
Tempestività	Tempestività	Tempo massimo tra la presentazione della richiesta e l'erogazione del servizio	Numero di richieste evase rispetto a quelle pervenute nei termini previsti dalla normativa di riferimento	95%
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione sul sito <i>web</i> delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento delle informazioni sul sito <i>web</i>	5 giorni
	Procedure di contatto	Pubblicazione delle informazioni sul sito <i>web</i>	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento delle informazioni sul sito <i>web</i>	5 giorni
Efficacia	Conformità	Regolarità delle prestazioni erogate	Numero di richieste evase rispetto a quelle pervenute conformemente alla normativa di riferimento	95%
	Affidabilità	Credibilità delle prestazioni erogate	Numero di rilievi o di ricorsi presentati e accolti rispetto all'espletamento delle procedure concorsuali	3%

Servizio erogato	Passaggio diretto di personale dipendente verso altre Amministrazioni ai sensi del d.lgs. 30 marzo 2001, n.165
Principali caratteristiche	Istruttoria tesa a verificare la sussistenza dei requisiti per la concessione del nulla osta al passaggio di personale dipendente in altre Amministrazioni
Modalità di erogazione	Rilascio di nulla osta scritto
Tipologia di utenza che usufruisce del servizio	Personale dell'Amministrazione civile dell'Interno in posizione di comando o fuori ruolo presso altre Amministrazioni da almeno cinque anni ovvero due anni se trattasi di organi costituzionali o di rilievo costituzionale
Organo cui notificare la preventiva diffida del ricorrente, ai sensi dell'art. 3, comma 1, d.lgs. n. 198/2009	Titolare del Centro di responsabilità competente per materia

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Accessibilità multicanale	Diffusione della circolare n.23/2012 contenente i criteri per il passaggio ad altre Amministrazioni	Numero servizi erogati tramite posta, fax, e-mail rispetto al totale dei servizi forniti	100%
		Utilizzo del sito <i>web</i> per la pubblicazione della circolare contenente i criteri per il passaggio ad altre Amministrazioni e del modello di domanda	Numero servizi effettivamente erogati rispetto ai servizi previsti	100%
Tempestività	Tempestività	Tempo massimo tra la presentazione della richiesta e l'erogazione del servizio	Numero di richieste evase rispetto a quelle pervenute ai sensi della normativa di riferimento	100%
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione sul sito <i>web</i> delle informazioni riguardanti l'ufficio responsabile della procedura	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento delle informazioni sul sito <i>web</i>	5 giorni
	Procedure di contatto	Pubblicazione dei criteri sul sito <i>web</i> e disponibilità del servizio tramite telefono, fax, posta, e-mail	Numero dei giorni necessari per corrispondere alle richieste	5 giorni
Efficacia	Conformità	Coerenza tra le istanze presentate e le risposte fornite	Rispetto dei criteri predeterminati	100%
	Affidabilità	Coerenza del servizio con i criteri programmati e dichiarati al fruitore	Numero richieste inoltrate in rapporto alle richieste evase	100%

Servizio erogato	Monitoraggio dei bilanci di verifica trimestrale delle Prefetture-UTG
Principali caratteristiche	Analisi bilanci di verifica trimestrale e dei bilanci effettuati in caso di passaggio gestione della contabilità speciale delle Prefetture-UTG
Modalità di erogazione	Predisposizione prospetti su situazioni finanziarie Rilevazione criticità, segnalazione e supporto alle Prefetture-UTG interessate al fine del ripiano delle medesime
Tipologia di utenza che usufruisce del servizio	Prefetture-UTG
Organo cui notificare la preventiva diffida del ricorrente, ai sensi dell'art. 3, comma 1, d.lgs. n. 198/2009	Titolare del Centro di responsabilità competente per materia

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Accessibilità multicanale	Raccolta Bilanci da esaminare tramite posta ordinaria	Numero dei bilanci ricevuti nel trimestre rispetto al numero delle Prefetture	100%
		Segnalazione criticità rilevate e richiesta di chiarimenti alle Prefetture-UTG tramite messaggistica	Numero di segnalazioni inoltrate/numero di criticità rilevate	100%
		Disponibilità all'assistenza delle Prefetture-UTG tramite telefono, fax, e-mail	Esistenza di contatti dedicati	4 indirizzi e-mail dedicati, 4 numeri di telefono dedicati, 1 numero di fax
Tempestività	Tempestività	Tempo massimo tra la segnalazione della criticità e la risposta	Tempi richiesti per l'inoltro dei chiarimenti da parte delle Prefetture-UTG	Massimo 10 giorni lavorativi per segnalazione
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione sul sito <i>web</i> del Ministero delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento su <i>web</i>	10 giorni
Efficacia	Conformità	Coerenza tra istanze e risposte	Numero delle verificazioni trimestrali	100%
	Compiutezza	Esaustività del servizio erogato	Rispetto delle normative inerenti la contabilità speciale	100%

SCHEDA N. 23

<i>Servizio erogato</i>	Concessione di sovvenzioni straordinarie a dipendenti in servizio e in quiescenza, nonché ai loro familiari, dell'Amministrazione civile dell'Interno
<i>Principali caratteristiche</i>	Istruttoria ed esame delle domande di sovvenzione straordinaria, nel rispetto dei criteri stabiliti dal Consiglio d'Amministrazione, ribaditi, da ultimo, dalla circolare n. 25186 del 12 agosto 2013
<i>Modalità di erogazione</i>	Le sovvenzioni straordinarie sono erogate agli aventi diritto tramite accredito sul c/c bancario o postale, oppure, se specificamente richiesto, in contanti presso la locale Sezione di Tesoreria (<1.000 €)
<i>Tipologia di utenza che usufruisce del servizio</i>	Personale in servizio e in quiescenza e loro familiari fiscalmente a carico dell'Amministrazione civile del Ministero dell'Interno
<i>Organo cui notificare la preventiva diffida del ricorrente, ai sensi dell'art. 3, comma 1, d.lgs. n. 198/2009</i>	Titolare del Centro di responsabilità competente per materia

<i>Dimensioni</i>	<i>Sottodimensioni</i>	<i>Descrizione indicatore</i>	<i>Formula indicatore</i>	<i>Valore programmato</i>
<i>Accessibilità</i>	Accessibilità multicanale	Divulgazione della circolare suindicata tramite pubblicazione sul sito <i>intranet</i> e <i>internet</i> , nonché trasmissione via PEC a tutti gli uffici interessati	Numero degli utenti effettivamente raggiunti rispetto agli utenti potenziali	95%
		Presentazione delle istanze ed eventuali integrazioni tramite PEC, posta ordinaria, a mano	Numero delle domande ricevute rispetto alle domande presentate	100%
<i>Tempestività</i>	Tempestività	Tempo massimo tra la presentazione della richiesta e l'erogazione del servizio in presenza delle necessarie risorse finanziarie sul capitolo di bilancio all'uopo dedicato	Numero dei giorni intercorrenti tra la presentazione della richiesta e l'erogazione del servizio	90 giorni
<i>Trasparenza</i>	Criteri per la concessione delle sovvenzioni straordinarie	Indicazione sulla circolare dei requisiti necessari e della documentazione da presentare	Tempo necessario per la pubblicazione sul sito <i>intranet</i>	Pubblicazione contestuale all'invio della circolare

	Designazione dei beneficiari	Decreto contestuale di impegno, liquidazione e pagamento, debitamente motivato e soggetto al controllo di legittimità dell'UCB. Pubblicazione dell'elenco delle sovvenzioni ove di importo superiore a 1.000 euro, come previsto dalle vigenti disposizioni legislative	Giorni necessari per la pubblicazione sul sito <i>intranet</i> dell'elenco delle sovvenzioni di importo superiore a 1.000 euro	3 giorni
<i>Efficacia</i>	Conformità	Regolarità delle prestazioni erogate	Numero di sovvenzioni straordinarie erogate conformi ai criteri stabiliti nella circolare, rispetto alle procedure trattate	100%
	Affidabilità	Credibilità delle prestazioni erogate	Numero di ricorsi presentati e accolti rispetto all'espletamento della procedura	0

SCHEDA N. 24

Servizio erogato	Consultazione testi presso la “BIBLIOTECA VIMINALE”
Principali caratteristiche	Il servizio prevede la consultazione di testi su supporto cartaceo presso la Biblioteca - ubicata al piano terra del Palazzo del Viminale – incardinata nel Dipartimento per le Politiche del Personale dell’Amministrazione Civile e per le Risorse Strumentali e Finanziarie. Il personale preposto garantisce un servizio di <i>reference</i> all’utenza tramite l’accesso telematico, da postazioni dedicate, ad alcune banche dati tra le quali la De Agostini, in ausilio alla effettuazione di ricerche e di attività di studio, nonché alla rete SBN, tramite le funzioni OPAC, per la ricerca di testi di interesse sia presso la stessa Biblioteca del Viminale che presso altre Biblioteche. Detto servizio è fruibile anche direttamente dagli utenti interessati. Le nuove modalità di accesso sono state indicate nel sito del Ministero dell’Interno
Modalità di erogazione	Rilascio diretto ai richiedenti della documentazione richiesta o invio agli stessi a mezzo posta elettronica o fax
Tipologia di utenza che usufruisce del servizio	Dipendenti dell’Amministrazione e utenti esterni, in particolare, studiosi di discipline storiche e giuridiche, studenti di corsi universitari e master, ricercatori e docenti per l’effettuazione di ricerche e studi, redazione di articoli specialistici ed altro. Le richieste possono essere formulate di persona o via e-mail
Organo cui notificare la preventiva diffida del ricorrente, ai sensi dell’art. 3, comma 1, d.lgs. n. 198/2009	Dipartimento per le Politiche del Personale dell’Amministrazione Civile e per le Risorse Strumentali e Finanziarie

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione Indicatori	Formula Indicatori	Valore Programmato
Accessibilità	Fisica	Accesso allo sportello fisico di accoglienza	Numero di giornate lavorative con apertura dello sportello/numero totale delle giornate lavorative	50%
	Multimediale	Informazioni sul sito istituzionale del Ministero dell’Interno www.interno.gov.it sulle modalità di fruizione del servizio	Numero di spazi <i>web</i> aggiornati/numero di spazi <i>web</i> da aggiornare	100%
		Disponibilità del servizio tramite telefono, fax, posta, e-mail	Numero di richieste evase tramite telefono, fax, posta, e-mail/numero totale richieste evase	65%

Tempestività	Tempestività	Tempo medio tra la richiesta e l'erogazione della prestazione: 2 giorni lavorativi	Numero di prestazioni effettuate entro il tempo previsto/numero totale richieste	95%
Trasparenza	Unità organizzativa responsabile	Pubblicazione sul sito istituzionale del Ministero dell'Interno www.interno.gov.it delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito <i>web</i>	5 giorni lavorativi
	Canali di comunicazione	Pubblicazione sul sito istituzionale del Ministero dell'Interno www.interno.gov.it delle informazioni riguardanti le modalità del contatto	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito <i>web</i>	2giorni lavorativi
	Tempi di risposta	Pubblicazione sul sito istituzionale del Ministero dell'Interno www.interno.gov.it della tempistica programmata	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito <i>web</i>	2 giorni lavorativi
	Costi associati all'erogazione	Pubblicazione sul sito istituzionale del Ministero dell'Interno www.interno.gov.it delle eventuali spese a carico dell'utente	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito <i>web</i>	2 giorni lavorativi
Efficacia	Conformità	Regolarità della prestazione erogata	Numero di richieste evase conformemente/numero totale delle richieste	100%
	Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata	Numero di reclami/numero dei procedimenti evasi	0%
	Compiutezza	Esaustività della prestazione erogata	Numero di procedimenti evasi senza ulteriori adempimenti da parte dell'utenza/numero totale dei procedimenti	100%

SCHEMA N. 25

Servizio erogato	Rilascio documenti di riconoscimento per il personale dell'Amministrazione Civile dell'Interno (Tessere mod. A – AT e BT)
Principali caratteristiche	Il servizio, incardinato nel Dipartimento per le Politiche del Personale dell'Amministrazione Civile e per le Risorse Strumentali e Finanziarie, riguarda il rilascio delle seguenti tessere: <ul style="list-style-type: none"> • mod. A - al personale prefettizio • mod. AT - al personale dell'Amministrazione Civile del Ministero dell'Interno in servizio ed in quiescenza • mod. BT - ai familiari del titolare (coniuge e figli minori nonché figli inabili)
Modalità di erogazione	Rilascio diretto ai richiedenti
Tipologia di utenza che usufruisce del servizio	Personale dell'Amministrazione Civile del Ministero dell'Interno in servizio e/o in quiescenza e relativi familiari
Organo cui notificare la preventiva diffida del ricorrente, ai sensi dell'art. 3, comma 1, d.lgs. n. 198/2009	Direttore Centrale per le Risorse Umane

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione Indicatori	Formula Indicatori	Valore Programmato
Accessibilità	Accessibilità fisica	Accesso agli uffici/sportelli	Numero di giornate lavorative con apertura assicurata dello sportello/numero totale di giornate lavorative (ufficiali)	98%
	Accessibilità multicanale	A mezzo posta e per informazione (telefono, fax, e-mail)	Numero di richieste pervenute/numero totale di richieste evase	100%
Tempestività	Tempestività	Tempo massimo tra la presentazione della richiesta e l'erogazione della prestazione: 90 giorni	Numero di prestazioni effettuate entro il tempo previsto/numero totale di richieste di prestazioni pervenute	100%
Efficacia	Conformità	Regolarità della prestazione erogata	Numero di pratiche evase conformemente alla norma di riferimento/numero totale di pratiche	95%

	Compiutezza	Esaustività della prestazione erogata	Numero di istanze concluse senza richiedere ulteriore documentazione/numero totale di istanze pervenute	90%
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione sul sito <i>web</i> della informazione riguardante il responsabile del servizio	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito <i>web</i>	10 giorni
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito <i>web</i> delle informazioni riguardanti le modalità del contatto	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito <i>web</i>	10 giorni