

*Principali caratteristiche del servizio erogato*

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

*Modalità di erogazione*

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

*Tipologia di utenza che usufruisce del servizio*

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

*Organo cui notificare la preventiva diffida del ricorrente*

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

*Indirizzo della pagina del sito web riguardante il servizio*

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

<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 allo sportello fisico di accoglienza	N. giornate lavorative con apertura dello sportello / N. totale giornate lavorative	100%
	<b>Accessibilità multicanale</b>	Informazioni (web) su come usufruire del servizio	Numero spazi web aggiornati / Numero spazi web da aggiornare	100%
		Disponibilità del servizio tramite telefono, fax, posta, email	Numero di richieste evase tramite telefono, fax, posta, email / Numero totale delle richieste evase	50%
<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	95%
<b>Trasparenza</b>	<b>Responsabili</b>	Pubblicazione sul sito web della informazione riguardante il responsabile del servizio	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	10 giorni
	<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	10 giorni
	<b>Tempistiche di risposta</b>	Pubblicazione sul sito web della tempistica programmata	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	10 giorni
	<b>Eventuali spese a carico dell'utente</b>	Pubblicazione sul sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	1 giorno
<b>Efficacia</b>	<b>Conformità</b>	Regolarità della prestazione erogata	Numero di pratiche evase conformemente alla norma di riferimento / Numero totale comunicazioni	100%
	<b>Affidabilità</b>	Pertinenza della prestazione erogata	Numero di reclami / Numero comunicazioni evase	1/1000
	<b>Compiutezza</b>	Esauritività della prestazione erogata	Numero comunicazioni evase senza ulteriori adempimenti dell'utenza / Numero totale di comunicazioni	90%

**QUALIFICAZIONE DEI CONTRAENTI GENERALI**

TABELLA 2

*Principali caratteristiche del servizio erogato*

Il servizio prevede la qualificazione dei contraenti generali ai sensi degli articoli 186-193 del decreto legislativo 163/2006 e s.m.i. e del decreto ministeriale 27/05/2005

*Modalità di erogazione*

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

*Tipologia di utenza che usufruisce del servizio*

Contraenti generali

*Organo cui notificare la preventiva diffida del ricorrente*

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

*Indirizzo della pagina del sito web riguardante il servizio*

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

<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>			
	<b>Accessibilità multicanale</b>	Informazioni e trasmissione/ricezione di documentazione tramite web, e-mail, telefono e fax	Numero di prestazioni erogate via web, e-mail, telefono e fax / Numero totale di richieste di prestazioni pervenute	80%
<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	90%
<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	10 giorni
	<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	10 giorni
	<b>Tempistiche di risposta</b>	Pubblicazione sul sito web della tempistica programmata	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	10 giorni
	<b>Eventuali spese a carico dell'utente</b>	Pubblicazione sul sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	10 giorni
<b>Efficacia</b>	<b>Conformità</b>	Regolarità della prestazione erogata	Numero di pratiche evase conformemente alla norma di riferimento / Numero totale di pratiche	95%
	<b>Affidabilità</b>	Pertinenza della prestazione erogata	Numero di reclami accolti sulla base di un giudizio di pertinenza rispetto al servizio svolto / Numero totale di pratiche	5%
	<b>Compiutezza</b>	Esaustività della prestazione erogata	Numero comunicazioni evase senza ulteriori adempimenti dell'utenza / Numero totale di comunicazioni	90%

*Principali caratteristiche del servizio erogato*

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

*Modalità di erogazione*

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

*Tipologia di utenza che usufruisce del servizio*

Personale interno e pubblico esterno

*Organo cui notificare la preventiva diffida del ricorrente*

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

*Indirizzo della pagina del sito web riguardante il servizio*

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

<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 allo sportello fisico di accoglienza	N. giornate lavorative con apertura dello sportello / N. totale giornate lavorative	100%
	<b>Accessibilità multicanale</b>	Informazioni (web) su come usufruire del servizio	Numero spazi web aggiornati / Numero spazi web da aggiornare	100%
		Disponibilità del servizio tramite telefono, fax, posta, email	Numero di richieste evase tramite telefono, fax, posta, email / Numero totale delle richieste evase	50%
<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	95%
<b>Trasparenza</b>	<b>Responsabili</b>	Pubblicazione sul sito web della informazione riguardante il responsabile del servizio	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	10 giorni
	<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	10 giorni
	<b>Tempistiche di risposta</b>	Pubblicazione sul sito web della tempistica programmata	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	10 giorni
	<b>Eventuali spese a carico dell'utente</b>	Pubblicazione sul sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	1 giorno
<b>Efficacia</b>	<b>Conformità</b>	Regolarità della prestazione erogata	Numero di pratiche evase conformemente alla norma di riferimento / Numero totale comunicazioni	100%
	<b>Affidabilità</b>	Pertinenza della prestazione erogata	Numero di reclami / Numero comunicazioni evase	1/1000
	<b>Compiutezza</b>	Esastività della prestazione erogata	Numero comunicazioni evase senza ulteriori adempimenti dell'utenza / Numero totale di comunicazioni	90%

*Principali caratteristiche del servizio erogato*

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

*Modalità di erogazione*

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

*Tipologia di utenza che usufruisce del servizio*

Tutti i cittadini e le imprese operanti nella laguna di Venezia

*Organo cui notificare la preventiva diffida del ricorrente*

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

*Indirizzo della pagina del sito web riguardante il servizio*

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

<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 allo sportello fisico di accoglienza	N. giornate lavorative con apertura dello sportello / N. totale giornate lavorative	100%
	<b>Accessibilità multicanale</b>	Informazioni (web) su come usufruire del servizio	Numero spazi web aggiornati / Numero spazi web da aggiornare	100%
<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	80%
<b>Trasparenza</b>	<b>Responsabili</b>	Pubblicazione sul sito web della informazione riguardante il responsabile del servizio	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	10 giorni
	<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	10 giorni
	<b>Tempistiche di risposta</b>	Pubblicazione sul sito web della tempistica programmata	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	10 giorni
	<b>Eventuali spese a carico dell'utente</b>	Pubblicazione sul sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	10 giorni
<b>Efficacia</b>	<b>Conformità</b>	Regolarità della prestazione erogata	Numero di pratiche evase conformemente alla norma di riferimento / Numero totale domande	100%
	<b>Affidabilità</b>	Pertinenza della prestazione erogata	Numero di reclami / Numero pratiche evase	3%
	<b>Compiutezza</b>	Esaustività della prestazione erogata	Numero pratiche evase senza ulteriori adempimenti dell'utenza / Numero totale di richieste	80%

*Principali caratteristiche del servizio erogato*

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

*Modalità di erogazione*

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

*Tipologia di utenza che usufruisce del servizio*

Tutti i cittadini titolari di patente di guida

*Organo cui notificare la preventiva diffida del ricorrente*

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

*Indirizzo della pagina del sito web riguardante il servizio*

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

<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 anagrafici del Comune di residenza	Non dipende dall'amministrazione	
	<b>Accessibilità multicanale</b>	Informazioni (web) su come usufruire del servizio	Numero spazi web aggiornati / Numero spazi web da aggiornare	100%
<b>Tempestività</b>	<b>Tempestività</b>	Tempo massimo tra l'arrivo della comunicazione e la trasmissione dell'aggiornamento del documento (pubblicato su sito web)	Numero di prestazioni effettuate entro il tempo previsto / Numero totale di comunicazioni	100%
<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	10 giorni
	<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	10 giorni
	<b>Tempistiche di risposta</b>	Pubblicazione sul sito web della tempistica programmata	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	10 giorni
	<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	1 giorno
<b>Efficacia</b>	<b>Conformità</b>	Regolarità della prestazione erogata	Numero di pratiche evase conformemente alla norma di riferimento / Numero totale comunicazioni	100%
	<b>Affidabilità</b>	Pertinenza della prestazione erogata	Numero di reclami / Numero comunicazioni evase	1/1000
	<b>Compiutezza</b>	Esaustività della prestazione erogata	Numero comunicazioni evase senza ulteriori adempimenti dell'utenza / Numero totale di comunicazioni	80%

*Principali caratteristiche del servizio erogato*

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

*Modalità di erogazione*

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

*Tipologia di utenza che usufruisce del servizio*

Tutti i cittadini titolari di patente di guida

*Organo cui notificare la preventiva diffida del ricorrente*

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

*Indirizzo della pagina del sito web riguardante il servizio*

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

<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 alle stazioni dei CC o ai Commissariati	Non dipende dall'amministrazione	
	<b>Accessibilità multicanale</b>	Informazioni (web) su come usufruire del servizio	Numero spazi web aggiornati / Numero spazi web da aggiornare	100%
<b>Tempestività</b>	<b>Tempestività</b>	Tempo massimo tra l'arrivo della comunicazione e la trasmissione dell'aggiornamento del documento (pubblicato su sito web)	Numero di prestazioni effettuate entro il tempo previsto / Numero totale di comunicazioni	100%
<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	10 giorni
	<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	10 giorni
	<b>Tempistiche di risposta</b>	Pubblicazione sul sito web della tempistica programmata	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	10 giorni
	<b>Eventuali spese a carico dell'utente</b>	Pubblicazione sul sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	1 giorno
<b>Efficacia</b>	<b>Conformità</b>	Regolarità della prestazione erogata	Numero di pratiche evase conformemente alla norma di riferimento / Numero totale comunicazioni	100%
	<b>Affidabilità</b>	Pertinenza della prestazione erogata	Numero di reclami / Numero comunicazioni evase	1/1000
	<b>Compiutezza</b>	Esaustività della prestazione erogata	Numero comunicazioni evase senza ulteriori adempimenti dell'utenza / Numero totale di comunicazioni	90%

*Principali caratteristiche del servizio erogato*

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

*Modalità di erogazione*

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

*Tipologia di utenza che usufruisce del servizio*

Tutti i cittadini titolari di patente di guida

*Organo cui notificare la preventiva diffida del ricorrente*

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

*Indirizzo della pagina del sito web riguardante il servizio*

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

<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 studi dei medici abilitati	Non dipende dall'amministrazione	
	<b>Accessibilità multicanale</b>	Informazioni (web) su come usufruire del servizio	Numero spazi web aggiornati / Numero spazi web da aggiornare	100%
<b>Tempestività</b>	<b>Tempestività</b>	Tempo massimo tra l'arrivo della comunicazione e la trasmissione dell'aggiornamento del documento (pubblicato su sito web)	Numero di prestazioni effettuate entro il tempo previsto / Numero totale di comunicazioni	100%
<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	10 giorni
	<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	10 giorni
	<b>Tempistiche di risposta</b>	Pubblicazione sul sito web della tempistica programmata	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	10 giorni
	<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	1 giorno
<b>Efficacia</b>	<b>Conformità</b>	Regolarità della prestazione erogata	Numero di pratiche evase conformemente alla norma di riferimento / Numero totale comunicazioni	100%
	<b>Affidabilità</b>	Pertinenza della prestazione erogata	Numero di reclami / Numero comunicazioni evase	1/1000
	<b>Compiutezza</b>	Esaustività della prestazione erogata	Numero comunicazioni evase senza ulteriori adempimenti dell'utenza / Numero totale di comunicazioni	85%

*Principali caratteristiche del servizio erogato*

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

*Modalità di erogazione*

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

*Tipologia di utenza che usufruisce del servizio*

Tutti i cittadini titolari di carta di circolazione.

*Organo cui notificare la preventiva diffida del ricorrente*

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

*Indirizzo della pagina del sito web riguardante il servizio*

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

<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 anagrafici	Non dipende dall'amministrazione	
	<b>Accessibilità multicanale</b>	Informazioni (web) su come usufruire del servizio	Numero spazi web aggiornati / Numero spazi web da aggiornare	100%
<b>Tempestività</b>	<b>Tempestività</b>	Tempo massimo tra l'arrivo della comunicazione e la trasmissione dell'aggiornamento del documento (pubblicato su sito web)	Numero di prestazioni effettuate entro il tempo previsto / Numero totale di comunicazioni	100%
<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	10 giorni
	<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	10 giorni
	<b>Tempistiche di risposta</b>	Pubblicazione sul sito web della tempistica programmata	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	10 giorni
	<b>Eventuali spese a carico dell'utente</b>	Pubblicazione sul sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	1 giorno
<b>Efficacia</b>	<b>Conformità</b>	Regolarità della prestazione erogata	Numero di pratiche evase conformemente alla norma di riferimento / Numero totale comunicazioni	100%
	<b>Affidabilità</b>	Pertinenza della prestazione erogata	Numero di reclami / Numero comunicazioni evase	1/1000
	<b>Compiutezza</b>	Esaustività della prestazione erogata	Numero comunicazioni evase senza ulteriori adempimenti dell'utenza / Numero totale di comunicazioni	80%



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

TABELLA 9

*Principali caratteristiche del servizio erogato*

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

*Modalità di erogazione*

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

*Tipologia di utenza che usufruisce del servizio*

Tutti i cittadini titolari di carta di circolazione

*Organo cui notificare la preventiva diffida del ricorrente*

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

*Indirizzo della pagina del sito web riguardante il servizio*

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

<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 alle stazioni dei CC o ai Commissariati	Non dipende dall'amministrazione	
	<b>Accessibilità multicanale</b>	Informazioni (web) su come usufruire del servizio	Numero spazi web aggiornati / Numero spazi web da aggiornare	100%
<b>Tempestività</b>	<b>Tempestività</b>	Tempo massimo tra l'arrivo della comunicazione e la trasmissione dell'aggiornamento del documento (pubblicato su sito web)	Numero di prestazioni effettuate entro il tempo previsto / Numero totale di comunicazioni	100%
<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	10 giorni
	<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	10 giorni
	<b>Tempistiche di risposta</b>	Pubblicazione sul sito web della tempistica programmata	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	10 giorni
	<b>Eventuali spese a carico dell'utente</b>	Pubblicazione sul sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	1 giorno
<b>Efficacia</b>	<b>Conformità</b>	Regolarità della prestazione erogata	Numero di pratiche evase conformemente alla norma di riferimento / Numero totale comunicazioni	100%
	<b>Affidabilità</b>	Pertinenza della prestazione erogata	Numero di reclami / Numero comunicazioni evase	1/1000
	<b>Compiutezza</b>	Esaustività della prestazione erogata	Numero comunicazioni evase senza ulteriori adempimenti dell'utenza / Numero totale di comunicazioni	90%

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

*Principali caratteristiche del servizio erogato*

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

*Modalità di erogazione*

Su domanda

*Tipologia di utenza che usufruisce del servizio*

Centri di trasformazione di acciaio

*Organo cui notificare la preventiva diffida del ricorrente*

Presidente del Consiglio superiore dei lavori pubblici

*Indirizzo della pagina del sito web riguardante il servizio*

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

<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	N. giorni lavorativi apertura uffici / N. 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	95%
<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	10 giorni
	<b>Procedure di contatto</b>	Pubblicazione sul sito web delle modalità di contatto	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento su web	10 giorni
	<b>Tempistiche di risposta</b>	Pubblicazione sul sito web della tempistica programmata	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento su web	10 giorni
	<b>Eventuali spese a carico dell'utente</b>	Pubblicazione sul sito web delle eventuali spese e/o tariffe a carico dell'utente	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento su web	10 giorni
<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 sulla base di un giudizio di pertinenza rispetto al servizio svolto	5%
	<b>Compiutezza</b>	Esaustività della prestazione erogata	Numero di procedimenti conclusi senza richiedere documentazione già in possesso dell'Amministrazione / Numero totale di istanze pervenute	90%

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

*Principali caratteristiche del servizio erogato*

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

*Modalità di erogazione*

Su domanda

*Tipologia di utenza che usufruisce del servizio*

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

*Organo cui notificare la preventiva diffida del ricorrente*

Presidente del Consiglio superiore dei lavori pubblici

*Indirizzo della pagina del sito web riguardante il servizio*

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

<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	N. giorni lavorativi apertura uffici / N. 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	95%
<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 del sito web	10 giorni
	<b>Procedure di contatto</b>	Pubblicazione sul sito web delle modalità di contatto	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	10 giorni
	<b>Tempistiche di risposta</b>	Pubblicazione sul sito web della tempistica programmata	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	10 giorni
	<b>Eventuali spese a carico dell'utente</b>	Pubblicazione sul sito web delle eventuali spese e/o tariffe a carico dell'utente	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	10 giorni
<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 sulla base di un giudizio di pertinenza rispetto al servizio svolto	5%
	<b>Compiutezza</b>	Esaustività della prestazione erogata	Numero di procedimenti conclusi senza richiedere documentazione già in possesso dell'Amministrazione / Numero totale di istanze pervenute	90%

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

TABELLA 12

*Principali caratteristiche del servizio erogato*

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

*Modalità di erogazione*

Su domanda

*Tipologia di utenza che usufruisce del servizio*

Organismi di certificazione prodotti e sistemi costruttivi

*Organo cui notificare la preventiva diffida del ricorrente*

Presidente del Consiglio superiore dei lavori pubblici

*Indirizzo della pagina del sito web riguardante il servizio*

[http://www.cslp.it/cslp/index.php?option=com\\_content&task=view&id=22&Itemid=36](http://www.cslp.it/cslp/index.php?option=com_content&task=view&id=22&Itemid=36)

<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	N. giorni lavorativi apertura uffici / N. totale giorni lavorativi	90%
	<b>Accessibilità multicanale</b>	Informazioni e modulistica disponibili sul sito internet	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	95%
<b>Trasparenza</b>	<b>Responsabili</b>	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti il dirigente responsabile del procedimento	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento su web	10 giorni
	<b>Procedure di contatto</b>	Pubblicazione sul sito web delle modalità di contatto	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento su web	10 giorni
	<b>Tempistiche di risposta</b>	Pubblicazione sul sito web della tempistica programmata	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento su web	10 giorni
	<b>Eventuali spese a carico dell'utente</b>	Pubblicazione sul sito web delle eventuali spese e/o tariffe a carico dell'utente	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento su web	10 giorni
<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 sulla base di un giudizio di pertinenza rispetto al servizio svolto	5%
	<b>Compiutezza</b>	Esaustività della prestazione erogata	Numero di procedimenti conclusi senza richiedere documentazione già in possesso dell'Amministrazione / Numero totale di istanze pervenute	90%

*Principali caratteristiche del servizio erogato*

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

*Modalità di erogazione*

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

*Tipologia di utenza che usufruisce del servizio*

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

*Organo cui notificare la preventiva diffida del ricorrente*

Comandante generale del Corpo delle Capitanerie di porto

*Indirizzo della pagina del sito web riguardante il servizio*

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

<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 periferici del Corpo delle Capitanerie di Porto	N. giornate lavorative con apertura dello sportello / N. totale giornate lavorative	80%
	<b>Accessibilità multicanale</b>	Informazioni (web) su come usufruire del servizio e modulistica	Numero giornate di accessibilità al web / Numero giorni anno solare	90%
<b>Tempestività</b>	<b>Tempestività</b>	Tempo massimo tra la dichiarazione di disponibilità all'esame e l'erogazione della prestazione (pubblicato su sito web)	Numero di giorni necessari per l'erogazione del servizio dalla dichiarazione di disponibilità	45
<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	7 giorni lavorativi
	<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	7 giorni lavorativi
	<b>Tempistiche di risposta</b>	Pubblicazione sul sito web della tempistica programmata per le sessioni d'esame	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	7 giorni lavorativi
	<b>Eventuali spese a carico dell'utente</b>	Pubblicazione sul sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	7 giorni lavorativi
<b>Efficacia</b>	<b>Conformità</b>	Regolarità della prestazione erogata	Numero di pratiche evase conformemente alle procedure standard di ufficio / Numero totale domande	90%
	<b>Affidabilità</b>	Coerenza della prestazione erogata	Numero di ricorsi / Numero pratiche evase	5/1000
	<b>Compiutezza</b>	Esaustività della prestazione erogata	Numero pratiche evase senza ulteriori adempimenti dell'utenza / Numero totale di richieste	90%

*Principali caratteristiche del servizio erogato*

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

*Modalità di erogazione*

Il servizio è erogato mediante diffusione su frequenza radio dedicata

*Tipologia di utenza che usufruisce del servizio*

Tutti i naviganti dotati di relativo apparato ricevente

*Organo cui notificare la preventiva diffida del ricorrente*

Comandante generale del Corpo delle Capitanerie di porto

*Indirizzo della pagina del sito web riguardante il servizio*

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

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
<b>Accessibilità</b>	<b>Accessibilità fisica</b>			
	<b>Accessibilità multicanale</b>	Informazioni (web) su come usufruire del servizio	Numero giornate di accessibilità al web / Numero giorni anno solare	90%
		Informazioni su media di avvisi di interesse generale	Numero giornate di accessibilità / Numero giorni anno solare	90%
		Trasmissione via radio su frequenza 518 KHz	Numero avvisi forniti/Numero avvisi da fornire	95%
<b>Tempestività</b>	<b>Tempestività</b>	Prontezza della trasmissione	Numero degli avvisi trasmessi fuori dalla finestra oraria prevista / Numero totale degli avvisi	5%
		Trasmissione degli avvisi urgenti nelle finestre orarie previste	Numero degli avvisi SAR e meteo urgenti trasmessi nelle finestre orarie previste / Numero totale degli avvisi SAR e meteo urgenti	95%
<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	7 giorni lavorativi
	<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	7 giorni lavorativi
	<b>Tempistiche di risposta</b>			
	<b>Eventuali spese a carico dell'utente</b>	Pubblicazione sul sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	7 giorni lavorativi
<b>Efficacia</b>	<b>Conformità</b>	Regolarità del servizio	Giorni di trasmissione / 365	95%
	<b>Affidabilità</b>	Affidabilità del servizio	Numero delle trasmissioni effettuate / Numero delle trasmissioni previste	95%
	<b>Compiutezza</b>			

*Principali caratteristiche del servizio erogato*

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

*Modalità di erogazione*

Il servizio è erogato mediante telefonia

*Tipologia di utenza che usufruisce del servizio*

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

*Organo cui notificare la preventiva diffida del ricorrente*

Comandante generale del Corpo delle Capitanerie di porto

*Indirizzo della pagina del sito web riguardante il servizio*

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

<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>			
	<b>Accessibilità multicanale</b>	Informazioni (web) su come usufruire del servizio	Numero giornate di accessibilità al web / Numero giorni anno solare	90%
		Pubblicizzazione del servizio	Numero di canali di pubblicizzazione utilizzati / Numero dei canali utilizzabili (TV - Radio - Web - Stampa)	100%
		Modalità di fruizione	Accessibile da telefonia fissa e mobile	100%
<b>Tempestività</b>	<b>Tempestività</b>	Prontezza di risposta	Numero di chiamate trattate in tempo reale/Numero delle chiamate totali	95%
<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	7 giorni lavorativi
	<b>Procedure di contatto</b>			
	<b>Tempistiche di risposta</b>			
	<b>Eventuali spese a carico dell'utente</b>	Pubblicazione sul sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	7 giorni lavorativi
<b>Efficacia</b>	<b>Conformità</b>	Regolarità del servizio	ore di disponibilità/24	100%
	<b>Affidabilità</b>	Affidabilità del servizio	Numero delle risposte dell'operatore / Numero totale delle chiamate	95%
	<b>Compiutezza</b>			