

<i>Servizio erogato</i>	<p><b>Accesso web all'attività di studio in favore degli Enti locali</b></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; una selezione di risposte rese dall'Autorità Garante per la protezione dei dati personali in materia di Enti locali; il censimento del personale degli Enti locali; la raccolta ufficiale degli statuti degli Enti locali</p>
<i>Principali caratteristiche</i>	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
<i>Modalità di erogazione</i>	<p><b>Telematica</b></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>
<i>Tipologia di utenza che usufruisce del servizio</i>	Enti locali, cittadini, Uffici periferici dell'Amministrazione 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 amministrativa competente per materia

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
<i>Accessibilità</i>	<b>Accessibilità fisica</b>	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%
	<b>Accessibilità</b>	Informazioni guidate	Numero totale dei	100%

	<b>multicanale</b>	sul <i>web</i> per la fruizione dei dati contenuti nella pagina e accesso totale alle informazioni di interesse distinte per settori di attività	servizi erogati via <i>web</i> / numero totale degli accessi al sito <i>web</i>	
		Disponibilità del servizio anche via e mail su richiesta dell'utenza	Numero utenze a disposizione/ numero di mail pervenute	100%
<b>Tempestività</b>	<b>Tempestività</b>	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
<b>Trasparenza</b>	<b>Responsabili</b>	Pubblicazione sul sito <i>web</i> delle informazioni riguardanti i responsabili del servizio	Numero giorni necessari per l'aggiornamento del sito	7 giorni
	<b>Procedure di contatto</b>	Pubblicazione sul sito <i>web</i> delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Numero giorni necessari per l'aggiornamento del sito	7 giorni
<b>Efficacia</b>	<b>Conformità</b>	Coerenza tra istanze e risposte		100%

<i>Servizio erogato</i>	<b>Adempimenti connessi alle fasi della votazione e dell'acquisizione dei dati in occasione dello svolgimento delle consultazioni elettorali e referendarie disciplinate da legislazione statale, quali le elezioni politiche, europee, regionali (nelle Regioni che non hanno disciplinato la materia elettorale), provinciali e comunali (nelle Regioni a statuto ordinario) nonché i referendum</b>
<i>Principali caratteristiche</i>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. attività di consulenza e di supporto ai soggetti interessati alle consultazioni elettorali</li> <li>2. attività di supporto alla sala stampa del Viminale</li> <li>3. rilevazione dei votanti, raccolta e diffusione dei dati ufficiali</li> </ol>
<i>Modalità di erogazione</i>	<p><b><u>Telematica</u></b> - sono disponibili sul sito del Ministero dell'Interno dettagliate informazioni circa:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 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)</li> <li>• le istruzioni per le operazioni degli uffici di sezione</li> <li>• i dati di affluenza alle urne (numero di aventi diritto al voto e numero di votanti)</li> <li>• i dati relativi ai risultati elettorali ufficiali, 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</li> <li>• <b><u>Verbale</u></b> - 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</li> <li>• <b><u>Scritta</u></b> – 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 recante notizie e dati riferiti alle elezioni in svolgimento</li> </ul> <p>Viene anche erogato un servizio tecnico presso la sala stampa da parte di personale informatico messo a disposizione dal CED elettorale</p>
<i>Tipologia di utenza che usufruisce del servizio</i>	Cittadini, autorità, organi ed enti pubblici, inviati delle testate giornalistiche e rappresentanti politici accreditati
<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 amministrativa competente per materia

<b>Dimensioni</b>	<b>Sottodimensioni</b>	<b>Descrizione indicatore</b>	<b>Formula indicatore</b>	<b>Valore programmato<sup>1</sup></b>
<b>Accessibilità</b>	<b>Accessibilità fisica</b>	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%
	<b>Accessibilità multicanale</b>	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> 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%
<b>Tempestività</b>	<b>Tempestività</b>	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

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

	<b>Tempestività</b>	<p>Pubblicazione sul sito <i>web</i> delle informazioni relative all'affluenza alle urne, con quattro cadenze preventivamente programmate</p> <p>Pubblicazione sul sito <i>web</i> dei dati relativi alle sezioni scrutinate</p>	Tempo reale (in relazione alla comunicazione dei dati da parte delle Prefetture)	100%
	<b>Responsabili</b>	Pubblicazione sul sito <i>web</i> delle informazioni riguardanti le modalità per contattare i responsabili dei servizi elettorali	Tempo reale	100%
<b>Trasparenza</b>	<b>Informazioni generali</b>	Predisposizione e diffusione di una pubblicazione recante dati e notizie utili per la sala stampa	<p>Numero totale di pubblicazioni messe a disposizione</p> <p>Numero totale di pubblicazioni programmate</p>	100%
	<b>Pubblicazione immediata dei dati</b>	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%
<b>Efficacia</b>	<b>Compiutezza</b>	Esaustività del servizio erogato	<p>Numero di sezioni elettorali per le quali è stato fornito il dato sull'esito del voto</p> <p>Numero totale di sezioni elettorali scrutinate</p>	100%

<b>Servizio erogato</b>	<b>Prevenzione incendi</b>
<b>Principali caratteristiche</b>	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
<b>Modalità di erogazione</b>	Il servizio viene effettuato tramite controlli e visite tecniche e controlli amministrativi
<b>Tipologia di utenza che usufruisce del servizio</b>	Cittadini e imprese titolari di attività soggetta alla normativa di prevenzione incendi
<b>Organo cui notificare la preventiva diffida del ricorrente, ai sensi dell'art. 3, comma 1, d.lgs. n. 198/2009</b>	Titolare del Centro di responsabilità amministrativa competente per materia

<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 presso il Comando Provinciale dei Vigili del Fuoco competente	Numero di ore settimanali di apertura	6 ore
	<b>Accessibilità multicanale</b>	Disponibilità del servizio tramite PEC con procedura <i>web on line</i>	Binario	sì
		Disponibilità del servizio tramite posta ordinaria	Binario	sì
<b>Tempestività</b>	<b>Tempestività</b>	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
<b>Trasparenza</b>	<b>Responsabili</b>	Comunicazione del responsabile del procedimento a seguito di istruttoria	Numero giorni necessari per la comunicazione dalla data di ricezione dell'istanza completa	10 giorni
	<b>Procedure di contatto</b>	Pubblicazione sul sito <i>web</i> delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Numero massimo di giorni necessario all'aggiornamento delle informazioni	10 giorni

	<b>Stato della pratica</b>	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
	<b>Spese a carico dell'utente</b>	Pubblicazione sul sito <i>web</i> dei costi del servizio	Numero giorni necessari per l'aggiornamento dei dati ad ogni variazione	10 giorni
<b>Efficacia</b>	<b>Conformità</b>	Corrispondenza del servizio con le specifiche regolamentate	Rispetto dei regolamenti di prevenzione incendi	100%
	<b>Affidabilità</b>	Coerenza del servizio con le specifiche programmate o dichiarate al fruitore	Numero reclami – solleciti/Numero pratiche espletate	≤ 5%
<b>Dimensioni aggiuntive</b>	<b>Flessibilità</b>	Capacità del servizio di adeguamento alle variazioni richieste dall'utente	Numero di variazioni evase/Numero di variazioni richieste	100%

**SCHEDA N. 4**

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

<b>Dimensioni</b>	<b>Sottodimensioni</b>	<b>Descrizione indicatore</b>	<b>Formula indicatore</b>	<b>Valore programmato</b>
	<b>Accessibilità multicanale</b>	Informazioni <i>web</i> su come usufruire del servizio	Binario	si
		Disponibilità del servizio tramite telefono	Numero ore/giorno	24 ore
<b>Tempestività</b>	<b>Tempestività</b>	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
<b>Trasparenza</b>	<b>Responsabili</b>	Pubblicazione sul sito <i>web</i> delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio	Numero giorni necessari per l'aggiornamento dei dati su <i>web</i>	10 giorni
	<b>Procedure di contatto</b>	Pubblicazione sul sito <i>web</i> delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Numero giorni necessari per l'aggiornamento su <i>web</i>	10 giorni
	<b>Tempistiche di risposta</b>	Pubblicazione sul sito <i>web</i> della tempistica annuale degli interventi di soccorso tecnico	Numero mesi necessari per l'elaborazione e la pubblicazione su <i>web</i> rispetto all'anno precedente	7 mesi
	<b>Eventuali spese a carico dell'utente</b>	Pubblicazione sul sito <i>web</i> delle spese a carico dell'utente	Spese a carico dell'utente	0
<b>Efficacia</b>	<b>Conformità</b>	Corrispondenza del servizio con le specifiche regolamentate	Rispetto delle procedure operative standard	100%
	<b>Affidabilità</b>	Coerenza del servizio con le specifiche programmate o dichiarate al fruitore	Numero chiamate di soccorso/Numero interventi effettuati	100%
	<b>Compiutezza</b>	Esauritività del servizio erogato	Rispetto delle procedure operative standard	100%

**SCHEDA N. 5**

<b>Servizio erogato</b>	<b>Certificazione di materiali ai fini della reazione al fuoco</b> (materiali utilizzati nelle attività assoggettate alla prevenzione incendi, per esempio moquettes e mobili imbottiti installati in attività di pubblico spettacolo, ospedali, uffici, scuole, ecc.)
<b>Principali caratteristiche</b>	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 certificato di prova nel quale si certifica la classe di reazione al fuoco del prototipo di materiale sottoposto ad esame
<b>Modalità di erogazione</b>	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
<b>Tipologia di utenza che usufruisce del servizio</b>	Produttori di materiali ai fini della prevenzione incendi
<b>Organo cui notificare la preventiva diffida del ricorrente, ai sensi dell'art. 3, comma 1, d.lgs. n. 198/2009</b>	Titolare del Centro di responsabilità amministrativa competente per materia

<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 della Direzione Centrale della Prevenzione e del Soccorso Pubblico	Numero di ore settimanali di apertura	8 ore
	<b>Accessibilità multicanale</b>	Disponibilità del servizio tramite PEC	Binario	sì
		Disponibilità del servizio tramite posta ordinaria	Binario	sì
<b>Tempestività</b>	<b>Tempestività</b>	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
<b>Trasparenza</b>	<b>Responsabili</b>	Comunicazione del responsabile del procedimento a seguito di istruttoria	Numero giorni necessari per la comunicazione dalla data di ricezione dell'istanza completa	10 giorni
	<b>Procedure di contatto</b>	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Numero massimo di giorni necessari per l'aggiornamento delle informazioni	10 giorni

	<b>Stato della pratica</b>	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
	<b>Spese a carico dell'utente</b>	Pubblicazione sul sito <i>web</i> dei costi del servizio	Numero giorni necessari per l'aggiornamento dei dati ad ogni variazione	10 giorni
<i>Efficacia</i>	<b>Conformità</b>	Corrispondenza del servizio con le specifiche regolamentate	Rispetto D.M. 26/6/1984 e norme UNI di prova	100%
	<b>Affidabilità</b>	Coerenza del servizio con le specifiche programmate o dichiarate al fruitore	Numero reclami – solleciti/Numero pratiche espletate	≤ 5%
<i>Dimensioni aggiuntive</i>	<b>Flessibilità</b>	Capacità del servizio di adeguamento alle variazioni richieste dall'utente	Numero di variazioni evase/Numero di variazioni richieste	100%

**SCHEDA N. 6**

<b>Servizio erogato</b>	<b>Omologazione dei materiali ai fini della prevenzione incendi</b> (materiali utilizzati nelle attività assoggettate alla prevenzione incendi, per esempio moquettes e mobili imbottiti installati in attività di pubblico spettacolo, ospedali, uffici, scuole, ecc.)
<b>Principali caratteristiche</b>	Il servizio prevede il rilascio, da parte della Direzione Centrale per la Prevenzione e la Sicurezza Tecnica 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
<b>Modalità di erogazione</b>	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
<b>Tipologia di utenza che usufruisce del servizio</b>	Produttori di materiali ai fini della prevenzione incendi
<b>Organo cui notificare la preventiva diffida del ricorrente, ai sensi dell'art. 3, comma 1, d.lgs. n. 198/2009</b>	Titolare del Centro di responsabilità amministrativa competente per materia

<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 della Direzione Centrale della Prevenzione e del Soccorso Pubblico	Numero di ore settimanali di apertura	8 ore
	<b>Accessibilità multicanale</b>	Disponibilità del servizio tramite PEC	Binario	sì
		Disponibilità del servizio tramite posta ordinaria	Binario	sì
<b>Tempestività</b>	<b>Tempestività</b>	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
<b>Trasparenza</b>	<b>Responsabili</b>	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
	<b>Procedure di contatto</b>	Pubblicazione sul sito <i>web</i> delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Numero massimo di giorni necessari all'aggiornamento delle informazioni	10 giorni

	<b>Stato della pratica</b>	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
	<b>Spese a carico dell'utente</b>	Pubblicazione sul sito <i>web</i> dei costi del servizio	Numero giorni necessari per l'aggiornamento a ogni variazione	10 giorni
<b>Efficacia</b>	<b>Conformità</b>	Corrispondenza del servizio con le specifiche regolamentate	Rispetto D.M. 26/6/1984	100%
	<b>Affidabilità</b>	Coerenza del servizio con le specifiche programmate o dichiarate al fruitore	Numero reclami – solleciti/Numero pratiche espletate	≤ 5%
<b>Dimensioni aggiuntive</b>	<b>Elasticità</b>	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%
	<b>Flessibilità</b>	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. 7**

<b>Servizio erogato</b>	<b>Gestione dei Fondi co-finanziati dall'Unione Europea: Fondo Europeo per i Rifugiati e Fondo Europeo per i Rimpatri</b>
<b>Principali caratteristiche</b>	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
<b>Modalità di erogazione</b>	Selezione dei soggetti beneficiari dei Fondi per l'attuazione dei progetti attraverso procedure di avviso pubblico ed assistenza nell'attuazione dei progetti
<b>Tipologia di utenza che usufruisce del servizio</b>	Soggetti beneficiari dei finanziamenti: enti pubblici e privati senza scopo di lucro

<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 dei beneficiari e potenziali beneficiari alle informazioni relative all'attuazione dei due Fondi	Numero di riunioni/workshop 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)
	<b>Accessibilità multicanale</b>	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
<b>Tempestività</b>	<b>Tempestività</b>	Tempo massimo tra la presentazione della richiesta e la risposta	Tempi richiesti per la risposta ai quesiti	massimo 2 giorni lavorativi per richiesta
<b>Trasparenza</b>	<b>Responsabili</b>	Pubblicazione sul sito <i>web</i> delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio	Numero giorni necessari aggiornamento sito	1 giorno lavorativo

	<b>Procedure di contatto</b>	Pubblicazione sul sito <i>web</i> delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Numero giorni necessari aggiornamento sito	1 giorno lavorativo
	<b>Tempistiche di risposta</b>	Pubblicazione sul sito <i>web</i> dei documenti di programmazione	Tempistiche di aggiornamento del sito <i>web</i>	Aggiornamento continuativo
	<b>Eventuali spese a carico dell'utente</b>	Nessuna	Nessuna.	Nessuna
<b><i>Efficacia</i></b>	<b>Conformità</b>	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

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

<b>Dimensioni</b>	<b>Sottodimensioni</b>	<b>Descrizione indicatore</b>	<b>Formula indicatore</b>	<b>Valore programmato</b>
<b>Accessibilità</b>	<b>Accessibilità multicanale</b>	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%
<b>Tempestività</b>	<b>Tempestività</b>	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%
<b>Trasparenza</b>	<b>Responsabili</b>	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
	<b>Procedure di contatto</b>	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
	<b>Tempistiche di risposta</b>	Numero dei giorni richiesti per evadere	Numero dei giorni necessari per fornire	3 giorni

		istanza accesso agli atti	all'utenza informazioni e atti	
	<b>Eventuali spese a carico dell'utente</b>	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
<i>Efficacia</i>	<b>Conformità</b>	Regolarità delle prestazioni erogate	Numero di richieste evase rispetto a quelle pervenute conformemente alla normativa di riferimento	100%
	<b>Affidabilità</b>	Credibilità delle prestazioni erogate	Numero di rilievi o di ricorsi presentati e accolti rispetto all'espletamento delle procedure concorsuali	1%
	<b>Compiutezza</b>	Esaustività del servizio erogato	Rispetto delle procedure operative standard	100%

**SCHEDA N. 9**

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

<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>	Presenza di cartellonistica di preavviso di controllo della velocità	Numero cartelli installati in rapporto alle tratte servite dal tutor	100%
	<b>Accessibilità multicanale</b>	Informazioni <i>web</i> su sito istituzionale <a href="http://www.poliziadistato.it">www.poliziadistato.it</a> : - 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%
<b>Tempestività</b>	<b>Tempestività</b>	Tempo di notifica della violazione accertata a mezzo tutor	Tempo medio di notifica in rapporto al tempo massimo previsto dal Codice della Strada	90%
	<b>Responsabili</b>	-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	2 giorni

<b>Trasparenza</b>	<b>Procedure di contatto</b>	- Pubblicazioni sul sito <i>web</i> delle informazioni (indirizzi, e mail) per contattare l'amministratore del sistema SICVE	verbali -Numero dei giorni necessari per l'aggiornamento sul sito <i>web</i>	5 giorni
		- Iscrizione sul verbale delle informazioni (indirizzo, fax, e mail) dell'ufficio di polizia che sviluppa il procedimento sanzionatorio	-Numero dei giorni necessari per l'aggiornamento verbali	2 giorni
	<b>Tempistiche di risposta</b>	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
	<b>Eventuali spese a carico dell'utente</b>	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
<b>Efficacia</b>	<b>Conformità</b>	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%
	<b>Affidabilità</b>	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%

<b>Servizio erogato</b>	<b>Rilascio del passaporto elettronico</b>
<b>Principali caratteristiche</b>	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
<b>Modalità di erogazione</b>	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
<b>Tipologia di utenza che usufruisce del servizio</b>	Tutti i cittadini italiani
<b>Organo cui notificare la preventiva diffida del ricorrente, ai sensi dell'art. 3, comma 1, d.lgs. n. 198/2009</b>	Titolare del Centro di responsabilità amministrativa competente per materia

<b>Dimensioni</b>	<b>Sottodimensioni</b>	<b>Descrizione indicatore</b>	<b>Formula indicatore</b>	<b>Valore programmato</b>
<b>Accessibilità</b>	<b>Accessibilità</b>	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
	<b>Accessibilità multicanale</b>	Via <i>web</i> sul sito istituzionale per il servizio di prenotazione appuntamento per la presentazione dell'istanza di rilascio attraverso l'agenda passaporto: <a href="https://www.passaportonline.poliziadistato.it">https://www.passaportonline.poliziadistato.it</a>	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%
<b>Tempestività</b>	<b>Tempestività</b>	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
<b>Trasparenza</b>	<b>Responsabili</b>	Comunicazione del responsabile del procedimento di rilascio a seguito istruttoria	Tempo necessario per la comunicazione dalla	Contestuale

			presentazione 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
	<b>Procedure di contatto</b>	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
<b>Efficacia</b>	<b>Conformità</b>	Corrispondenza del servizio sulla base delle norme di legge vigenti	Rispetto normativa 1185/1967 e successive modifiche ed integrazioni	100%
	<b>Affidabilità</b>	Efficacia delle procedure adottate in riferimento alle specifiche programmate	Numero di rilievi e segnalazione di disservizi in riferimento al servizio erogato	1%
<b>Dimensioni aggiuntive</b>	<b>Elasticità</b>	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%
	<b>Empatia</b>	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

**SCHEMA N. 11**

<b>Servizio erogato</b>	<b>Assegnazione borse di studio a dipendenti e figli ed orfani di dipendenti in servizio e in quiescenza dei ruoli dell'Amministrazione civile dell'Interno</b>
<b>Principali caratteristiche</b>	Istruttoria ed esame delle domande di partecipazione, formazione delle graduatorie sulla base di un griglia preordinata, presentazione all'apposita Commissione per l'approvazione
<b>Modalità di erogazione</b>	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 €)
<b>Tipologia di utenza che usufruisce del servizio</b>	Personale in servizio e figli del personale in servizio e in quiescenza dell'Amministrazione civile del Ministero dell'Interno
<b>Organo cui notificare la preventiva diffida del ricorrente, ai sensi dell'art. 3, comma 1, d.lgs. n. 198/2009</b>	Titolare del Centro di responsabilità amministrativa competente per materia

<b>Dimensioni</b>	<b>Sottodimensioni</b>	<b>Descrizione indicatore</b>	<b>Formula indicatore</b>	<b>Valore programmato</b>
<b>Accessibilità</b>	<b>Accessibilità multicanale</b>	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%
<b>Tempestività</b>	<b>Tempestività</b>	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%
	<b>Criteri per l'assegnazione</b>	Pubblicazione dei criteri per l'assegnazione e	Tempo necessario per la	Contestuale all'invio della circolare che

<i>Trasparenza</i>	<b>delle borse di studio</b>	relativa griglia	pubblicazione sul sito <i>intranet</i>	indice il bando
	<b>Designazione dei vincitori</b>	-Pubblicazioni sul sito <i>intranet</i> delle graduatorie e dei punteggi in base alla griglia	Giorni necessari per la pubblicazione sul sito <i>intranet</i> dei risultati, dopo la ricezione del decreto di approvazione della graduatoria	3 giorni
<i>Efficacia</i>	<b>Conformità</b>	Regolarità delle prestazioni erogate	Numero di borse di studio erogate conformi ai criteri stabiliti nella circolare rispetto alle procedure trattate	100%
	<b>Affidabilità</b>	Credibilità delle prestazioni erogate	Numero di ricorsi presentati e accolti rispetto all'espletamento della procedura	0

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

<b>Dimensioni</b>	<b>Sottodimensioni</b>	<b>Descrizione indicatore</b>	<b>Formula indicatore</b>	<b>Valore programmato</b>
<b>Accessibilità</b>	<b>Accessibilità multicanale</b>	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%
<b>Tempestività</b>	<b>Tempestività</b>	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%
<b>Trasparenza</b>	<b>Responsabili</b>	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
	<b>Procedure di contatto</b>	Pubblicazione delle informazioni sul sito <i>web</i>	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento delle informazioni sul sito <i>web</i>	5 giorni
<b>Efficacia</b>	<b>Conformità</b>	Regolarità delle prestazioni erogate	Numero di richieste evase rispetto a quelle pervenute conformemente alla normativa di riferimento	95%
	<b>Affidabilità</b>	Credibilità delle prestazioni erogate	Numero di rilievi o di ricorsi presentati e accolti rispetto all'espletamento delle procedure concorsuali	3%

<b>Servizio erogato</b>	<b>Passaggio diretto di personale dipendente verso altre Amministrazioni ai sensi del d.lgs. 30 marzo 2001, n.165</b>
<b>Principali caratteristiche</b>	Istruttoria tesa a verificare la sussistenza dei requisiti per la concessione del nulla osta al passaggio di personale dipendente in altre Amministrazioni
<b>Modalità di erogazione</b>	Rilascio di nulla osta scritto
<b>Tipologia di utenza che usufruisce del servizio</b>	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
<b>Organo cui notificare la preventiva diffida del ricorrente, ai sensi dell'art. 3, comma 1, d.lgs. n. 198/2009</b>	Titolare del Centro di responsabilità amministrativa competente per materia

<b>Dimensioni</b>	<b>Sottodimensioni</b>	<b>Descrizione indicatore</b>	<b>Formula indicatore</b>	<b>Valore programmato</b>
<b>Accessibilità</b>	<b>Accessibilità multicanale</b>	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%
<b>Tempestività</b>	<b>Tempestività</b>	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%
<b>Trasparenza</b>	<b>Responsabili</b>	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
	<b>Procedure di contatto</b>	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
<b>Efficacia</b>	<b>Conformità</b>	Coerenza tra le istanze presentate e le risposte fornite	Rispetto dei criteri predeterminati	100%
	<b>Affidabilità</b>	Coerenza del servizio con i criteri programmati e dichiarati al fruitore	Numero richieste inoltrate in rapporto alle richieste evase	100%

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

<b>Dimensioni</b>	<b>Sottodimensioni</b>	<b>Descrizione indicatore</b>	<b>Formula indicatore</b>	<b>Valore programmato</b>
<b>Accessibilità</b>	<b>Accessibilità multicanale</b>	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 segnalazioni inoltrate/numero 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
<b>Tempestività</b>	<b>Tempestività</b>	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
<b>Trasparenza</b>	<b>Responsabili</b>	Pubblicazione sul sito <i>web</i> del Ministero delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio	Numero giorni necessari per l'aggiornamento su <i>web</i>	10 giorni
<b>Efficacia</b>	<b>Conformità</b>	Coerenza tra istanze e risposte	Numero delle verificazioni trimestrali	100%
	<b>Compiutezza</b>	Esaustività del servizio erogato	Rispetto delle normative inerenti la contabilità speciale	100%

**SCHEDA N. 15**

<i>Servizio erogato</i>	<b>Concessione di sovvenzioni straordinarie a dipendenti in servizio e in quiescenza, nonché ai loro familiari, dell'Amministrazione civile dell'Interno</b>
<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 amministrativa competente per materia

<b>Dimensioni</b>	<b>Sottodimensioni</b>	<b>Descrizione indicatore</b>	<b>Formula indicatore</b>	<b>Valore programmato</b>
<i>Accessibilità</i>	<b>Accessibilità multicanale</b>	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>	<b>Tempestività</b>	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 giorni intercorrenti tra la presentazione della richiesta e l'erogazione del servizio	90 giorni
<i>Trasparenza</i>	<b>Criteri per la concessione delle sovvenzioni straordinarie</b>	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

	<b>Designazione dei beneficiari</b>	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
<b>Efficacia</b>	<b>Conformità</b>	Regolarità delle prestazioni erogate	Numero di sovvenzioni straordinarie erogate conformi ai criteri stabiliti nella circolare, rispetto alle procedure trattate	100%
	<b>Affidabilità</b>	Credibilità delle prestazioni erogate	Numero di ricorsi presentati e accolti rispetto all'espletamento della procedura	0