



Il Ministro delle Infrastrutture e dei Trasporti

VISTO il decreto legislativo 27 ottobre 2009, n. 150, di attuazione della legge 4 marzo 2009, n. 15, in materia di ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni;

VISTO il decreto legislativo 20 dicembre 2009, n. 198, di attuazione della legge 4 marzo 2009, n. 15, in materia di ricorso per l'efficienza delle amministrazioni e dei concessionari di servizi pubblici;

VISTO, in particolare, l'articolo 1, comma 1, del predetto decreto legislativo n. 198/2009, in base al quale i titolari di interessi giuridicamente rilevanti ed omogenei per una pluralità di utenti e consumatori possono agire in giudizio, nei confronti delle amministrazioni pubbliche e dei concessionari di servizi pubblici, se derivi una lesione diretta, concreta ed attuale dei propri interessi dalla violazione di termini o dalla mancata emanazione di atti amministrativi generali obbligatori e non aventi contenuto normativo da emanarsi obbligatoriamente entro e non oltre un termine fissato da una legge o da un regolamento, nonché dalla violazione degli obblighi contenuti nelle carte di servizi ovvero dalla violazione di standard qualitativi ed economici stabiliti, per i concessionari di servizi pubblici, dalle autorità preposte alla regolazione ed al controllo del settore e, per le pubbliche amministrazioni, definiti dalle stesse in conformità alle disposizioni in materia di *performance* contenute nel decreto legislativo 27 ottobre 2009, n. 150, coerentemente con le linee guida definite dalla Commissione per la valutazione, la trasparenza e l'integrità delle amministrazioni pubbliche, di seguito CiVIT, di cui all'articolo 13 del medesimo decreto n. 150/2009 secondo le scadenze temporali dallo stesso previste;

VISTO inoltre l'articolo 3 del citato decreto legislativo 20 dicembre 2009, n. 198, in materia di procedimento di diffida;

VISTA la legge 6 novembre 2012, n. 190, recante "Disposizioni per la prevenzione e la repressione della corruzione e dell'illegalità nella pubblica amministrazione" ed, in particolare, l'articolo 1, comma 2;

VISTO la legge 30 ottobre 2013, n. 125, di conversione del decreto-legge del 31 agosto 2013, n. 101, recante "Disposizioni urgenti per il perseguimento di obiettivi di razionalizzazione nelle pubbliche amministrazioni" ed, in particolare, l'articolo 5, in base al quale la CiVIT assume la denominazione di Autorità nazionale anticorruzione e per la valutazione e la trasparenza delle amministrazioni pubbliche (A.N.AC.);

VISTO l'articolo 19 del decreto-legge 24 giugno 2014, n. 90, recante "Misure urgenti per la semplificazione e la trasparenza amministrativa e per l'efficienza degli uffici giudiziari" convertito con modificazioni dalla legge 11 agosto 2014, n. 114, ed, in particolare, il comma 3, in base al quale l'Autorità nazionale anticorruzione e per la

REG. TO AT. SCOP. DEL CONTI
UFFICIO CONTROLLO ATTI MINISTERO
DELLE INFRASTRUTTURE E DEI
TRASPORTI E DEL MINISTERO
DELL'AMBIENTE, DELLA TUTELA DEL
TERRITORIO E DEL MARE
Reg. N. 1638 Fog. 1638
IL CONSIGLIERE

PER COPIA CONFORME ALL'ORIGINALE
IL DIRIGENTE
D. Alessio





Il Ministro delle Infrastrutture e dei Trasporti

valutazione e la trasparenza delle amministrazioni pubbliche assume la denominazione di Autorità nazionale anticorruzione (A.N.A.C.), il comma 9, in base al quale sono trasferite al Dipartimento della funzione pubblica della Presidenza del Consiglio dei ministri le funzioni della predetta Autorità in materia di misurazione e valutazione della performance, di cui agli articoli 7, 8, 9, 10, 12, 13 e 14 del decreto legislativo 27 ottobre 2009, n. 150, ed il comma 13, lettera a), in base al quale è abrogato il comma 2 dell'articolo 11 del decreto legislativo 30 luglio 1999, n. 286;

VISTO il decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 11 febbraio 2014, n. 72, con il quale è stato emanato il regolamento di organizzazione del Ministero delle infrastrutture e dei trasporti, ai sensi dell'articolo 2 del decreto-legge 6 luglio 2012, n. 95, convertito, con modificazioni, dalla legge 7 agosto 2012, n. 135;

VISTO il decreto del Presidente della Repubblica 3 dicembre 2008, n. 212, concernente il "Regolamento di riorganizzazione degli uffici di diretta collaborazione presso il Ministero delle infrastrutture e dei trasporti";

VISTO il decreto del Presidente della Repubblica 27 aprile 2006, n. 204, recante il "Regolamento di riordino del Consiglio Superiore dei Lavori Pubblici" e successive modificazioni;

VISTO il decreto del Ministro delle infrastrutture e dei trasporti 4 agosto 2014, n. 346, registrato alla Corte dei Conti il 12 settembre 2014, Registro n. 1, Foglio n. 3502, di rimodulazione del numero e dei compiti degli uffici dirigenziali di livello non generale, nell'ambito degli uffici dirigenziali di livello generale della struttura organizzativa del Ministero delle infrastrutture e dei trasporti di cui al regolamento emanato con decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 11 febbraio 2014, n. 72;

VISTO il decreto del Ministro delle infrastrutture e dei trasporti 15 luglio 2014, n. 315, registrato alla Corte dei Conti il 31 luglio 2014, Registro n. 1, Foglio n. 3230, di ripartizione analitica delle competenze delle tre sezioni del Consiglio Superiore dei Lavori Pubblici;

VISTO il decreto del Ministro delle infrastrutture e dei trasporti 24 dicembre 2010, n. 460/7.5/OIV, registrato alla Corte dei Conti il 9 febbraio 2011, Registro n. 1, Foglio n. 146, con il quale si è proceduto all'individuazione di una prima *tranche* di servizi e dei relativi standard qualitativi;

VISTA la delibera CIVIT 24 giugno 2010, n. 88, contenente "Linee guida per la definizione degli standard di qualità (articolo 1, comma 1 del decreto legislativo 20

PER COPIA CONFORME ALL'ORIGINALE

Don. Pietro D'Alessio





Il Ministro delle Infrastrutture e dei Trasporti

dicembre 2009, n. 198)” e Tabelle esemplificative degli standard di qualità di alcuni servizi pubblici (gestione dei rifiuti ordinari, trasporto pubblico urbano, sportello anagrafe);

CONSIDERATO che la delibera CIVIT n. 88/2010, secondo quanto in essa specificato, ha la finalità di proporre un metodo per la misurazione della qualità dei servizi, coerente con le previsioni di cui al decreto legislativo n. 150/2009 e di indicare alle amministrazioni, in particolare, il percorso volto alla definizione di standard di qualità ai sensi dell’articolo 1, comma 1, del decreto legislativo n.198/2009;

VISTA la delibera CIVIT 3 gennaio 2012, n. 3, contenente “Linee guida per il miglioramento degli strumenti per la qualità dei servizi pubblici”, con la quale sono state fornite ulteriori indicazioni per la definizione degli standard di qualità dei servizi resi dalle pubbliche amministrazioni;

PRESO ATTO che la suindicata delibera CIVIT n. 3/2012 prevede che i ministeri debbano aggiornare e pubblicare l’elenco dei servizi erogati e dei relativi standard sopra indicati entro la scadenza del 31 gennaio di ogni anno;

VISTO il decreto del Ministro delle infrastrutture e dei trasporti 20 dicembre 2012, n. 467, registrato alla Corte dei Conti il 25 gennaio 2013, Registro n. 1, Foglio n. 158, con il quale si è proceduto al primo aggiornamento dei servizi e dei relativi standard qualitativi;

VISTO il decreto del Ministro delle infrastrutture e dei trasporti 12 febbraio 2014, n. 39, registrato alla Corte dei Conti il 14 maggio 2014, Registro n. 1, Foglio n. 1885, con il quale si è proceduto al secondo aggiornamento dei servizi e dei relativi standard qualitativi;

VISTO il decreto del Ministro delle infrastrutture e dei trasporti 30 gennaio 2015, n. 27, registrato alla Corte dei Conti il 4 marzo 2015, Registro n. 1, Foglio n. 1008, con il quale si è proceduto al terzo aggiornamento dei servizi e dei relativi standard qualitativi;

TENUTO CONTO del comma 5 dell’articolo 1 del citato decreto ministeriale 12 febbraio 2014, n. 39, con il quale è stato disposto che “con successivi decreti si provvede all’implementazione e all’aggiornamento dei servizi e degli standard qualitativi”;

CONSIDERATO che, in ragione della necessità di definire standard qualitativi robusti ed affidabili e di avviare le attività propedeutiche alla loro definizione, quali il monitoraggio della qualità e la rilevazione delle aspettative degli utenti, è possibile, così come indicato nella citata delibera n. 3/2012, che “l’elenco contenga, inizialmente, l’indicazione di un certo numero di servizi per i quali l’Amministrazione non abbia ancora definito i relativi standard di qualità”;

PER COPIA CONFORME ALL'ORIGINALE
Dott. Piero D'Allesio





Il Ministro delle Infrastrutture e dei Trasporti

VISTE le comunicazioni con le quali le strutture del Ministero hanno fornito le informazioni riguardanti l'elenco dei servizi e l'aggiornamento degli standard qualitativi di rispettiva competenza

DECRETA

Articolo unico

Aggiornamento annuale dell'elenco dei servizi e dei relativi standard qualitativi

1. Ai sensi dell'articolo 1, comma 5, del decreto ministeriale 12 febbraio 2014, n. 39, sono definiti gli standard qualitativi dei servizi di cui all'allegato 1 del predetto decreto ministeriale, di seguito elencati:

- B.12 "Rilascio del nulla osta allo svolgimento dei corsi di formazione per il conseguimento della carta di qualificazione del conducente C.Q.C.";
- B.13 "Rilascio dell'approvazione dei corsi di formazione nel settore del trasporto delle merci pericolose per il conseguimento del certificato di formazione professionale A.D.R.";
- B.15 "Rilascio di certificato di abilitazione professionale per esame ADR";
- B.17 "Rilascio patente AM a seguito di esame";
- B.19 "Rilascio duplicato patente di guida per riclassificazione o riduzione periodo di validità, deterioramento, distruzione, smarrimento, furto (in casi particolari non rientranti nella procedura B.2)";
- B.20 "Rilascio patente di guida a seguito di conversione di patente militare";
- B.21 "Rilascio patente di guida a seguito di conversione di patente estera";
- B.22 "Rilascio patente internazionale";
- C.15 "Rilascio dell'accreditamento degli organismi di ispezione di tipo b, di cui all'allegato xxi, articolo 28, comma 4, del decreto legislativo 12 aprile 2006, n. 163, e successive modificazioni e integrazioni";
- C.16 "Rilascio dell'abilitazione di organismi di certificazione degli stabilimenti di produzione del calcestruzzo industrializzati nonché vigilanza sugli stessi";
- D.3 "Rilascio certificati di sicurezza per navi passeggeri e da carico";
- D.4 "Rilascio annotazioni di sicurezza per unità da pesca costiera";
- D.5 "Rilascio certificati di conformità";
- D.6 "Autorizzazioni all'imbarco di merci pericolose".

2. Ai sensi dell'articolo 1, comma 5, del decreto ministeriale 12 febbraio 2014, n. 39, sono aggiornati gli standard qualitativi relativi al servizio:

- B.18 "Rilascio carta di qualificazione del conducente a seguito di esame".

PER COPIA CONFORME ALL'ORIGINALE
IL DIRIGENTE
Dott. Piero D' Alessio





Il Ministro delle Infrastrutture e dei Trasporti

3. Gli standard qualitativi, di cui ai commi 1 e 2, sono allegati e costituiscono parte integrante del presente decreto.

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

Graziano Delio

PER COPIA CONFORME ALL'ORIGINALE
IL DIRIGENTE
Don. Piero D'Alessio



MD

**RILASCIO DEL NULLA OSTA ALLO SVOLGIMENTO DEI CORSI DI FORMAZIONE
PER IL CONSEGUIMENTO DELLA CARTA DI QUALIFICAZIONE DEL CONDUCENTE
C.Q.C.**

TABELLA B.12

La scheda si riferisce unicamente agli uffici della Direzione Generale territoriale del Nord Est

Principali caratteristiche del servizio erogato

Il servizio prevede il rilascio ad enti di formazione ed autoscuole del nulla osta allo svolgimento dei corsi di formazione professionale CQC, per chi svolge l'attività di conducente di veicoli destinati al trasporto di merci oppure di persone per conto di terzi, essendo già in possesso della patente necessaria a condurre i predetti veicoli. Il sito web di riferimento è www.ilportaledellautomobilista.it

Modalità di erogazione

Le autoscuole ed i centri di istruzione automobilistica per procedere all'erogazione dei corsi di qualificazione iniziale e quindi di formazione periodica, richiedono il nulla osta alla DGT territorialmente competente ove ha sede l'autoscuola o il centro di istruzione automobilistica. La DGT, verificata la sussistenza dei requisiti richiesti, ed in particolare l'elenco dei docenti ed i relativi curricula rilascia all'autoscuola o al centro di istruzione automobilistica il nulla osta all'avvio dei corsi, previo assolvimento dell'imposta di bollo

Tipologia di utenza che usufruisce del servizio

Enti di formazione ed autoscuole

Organo cui notificare la preventiva diffida del ricorrente

Capo del Dipartimento per i trasporti, la navigazione, gli affari generali ed il personale

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Accessibilità fisica	Accesso agli uffici della motorizzazione	Numero giorni di apertura uffici / Numero giorni lavorativi	95%
	Accessibilità multicanale	Informazioni (web) su come usufruire del servizio	Numero spazi web aggiornati / Numero spazi web da aggiornare	100%
Tempestività	Tempestività	Tempo massimo intercorrente tra la presentazione completa della domanda in bollo e la data di conclusione per il rilascio dell'autorizzazione per lo svolgimento dei corsi CQC (60 gg)	Numero autorizzazioni rilasciate nel tempo previsto / Numero totale richieste pervenute	99%
Trasparenza	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	10 giorni
	Spese a carico dell'utente	Pubblicazione sul sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	10 giorni
Efficacia	Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata	Numero di reclami / Numero atti evasi	1/1.000

PER COPIA CONFORME ALL'ORIGINALE

IL DIRIGENTE



RILASCIO DELL'APPROVAZIONE DEI CORSI DI FORMAZIONE NEL SETTORE DELLE MERCI PERICOLOSE PER IL CONSEGUIMENTO DEL CERTIFICATO DI FORMAZIONE PROFESSIONALE A.D.R.

TABELLA B.13

La scheda si riferisce unicamente agli uffici della Direzione Generale territoriale del Nord Est

Principali caratteristiche del servizio erogato

Il servizio prevede il rilascio ad enti di formazione o autoscuole, dell'autorizzazione allo svolgimento dei corsi di formazione professionale ADR, per chi svolge l'attività di conducente di veicoli destinati al trasporto di merci pericolose, essendo già in possesso della patente necessaria a condurre i predetti veicoli. Il sito web di riferimento è www.ilportaledellautomobilista.it

Modalità di erogazione

Gli enti di formazione, le autoscuole ed i centri di istruzione automobilistica per procedere all'erogazione dei corsi per il conseguimento dei CFP conducenti, richiedono l'approvazione dalla DGT competente per territorio ove ha sede l'ente. La DGT, verificata la sussistenza dei requisiti richiesti ed in particolare: a) programma di formazione dettagliato, b) qualifiche e campi di attività degli insegnanti, c) informazioni sui locali dove i corsi hanno luogo, sui materiali didattici, sui mezzi per le esercitazioni e d) condizioni di partecipazione ai corsi, rilascia l'apposita autorizzazione allo svolgimento dei corsi di formazione professionale ADR

Tipologia di utenza che usufruisce del servizio

Gli enti di formazione e le autoscuole

Organo cui notificare la preventiva diffida del ricorrente

Capo del Dipartimento per i trasporti, la navigazione, gli affari generali ed il personale

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Accessibilità fisica	Accesso agli uffici della motorizzazione	Numero giorni di apertura uffici / Numero giorni lavorativi	95%
	Accessibilità multicanale	Informazioni (web) su come usufruire del servizio	Numero spazi web aggiornati / Numero spazi web da aggiornare	100%
Tempestività	Tempestività	Tempo massimo intercorrente tra la presentazione completa della domanda in bollo e la data di conclusione per il rilascio dell'autorizzazione per lo svolgimento dei corsi CFP A.D.R. (60 gg)	Numero autorizzazioni rilasciate nel tempo previsto / Numero totale richieste pervenute	99%
Trasparenza	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	10 giorni
	Spese a carico dell'utente	Pubblicazione sul sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	10 giorni
Efficacia	Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata	Numero di reclami / Numero atti evasi	1/1.000

PER COPIA CONFORME ALL'ORIGINALE

Don. Piero D'Allesia



RILASCIO DI CERTIFICATO DI ABILITAZIONE PROFESSIONALE PER ESAME A.D.R. TABELLA B.15

La scheda si riferisce unicamente agli uffici della Direzione Generale territoriale del Nord Est

Principali caratteristiche del servizio erogato

Il servizio prevede il rilascio a seguito di esame del certificato di formazione professionale di merci pericolose (c.d. CFP ADR) per coloro i quali svolgono, a livello professionale, l'attività di conducente di veicoli destinati al trasporto di merci pericolose, essendo già in possesso della patente necessaria a condurre i predetti veicoli. Il sito web di riferimento è www.ilportaledellautomobilista.it

Modalità di erogazione

Il certificato di formazione professionale CFP ADR può essere di carattere generale (cosiddetto CFP ADR base) oppure può "contenere" altre specializzazioni (cisterne, esplosivi etc). La normativa stabilisce che debbano essere effettuati esami distinti per il conseguimento del CFP base e per ciascuna specializzazione eventualmente richiesta. L'estensione del CFP base alle altre specializzazioni è subordinata al superamento dell'esame relativo al CFP base. Gli enti di formazione o le autoscuole autorizzate presentano domanda di esame per l'ottenimento del CFP ADR a nome dei candidati che abbiano partecipato ai corsi previsti dalla normativa vigente. L'ufficio della motorizzazione organizza la seduta a quiz preliminarmente per il corso base; per i candidati idonei al CFP base organizza anche la seduta a quiz per le specializzazioni richieste, superate le quali, viene comunicato l'esito in tempo reale. Per i respinti è possibile ripetere la prova 1 sola volta dopo 30 giorni dalla data del primo esame e comunque entro sei mesi dalla fine del corso

Tipologia di utenza che usufruisce del servizio

Tutti i conducenti in possesso di patente adatta ai veicoli destinati al trasporto di merci pericolose

Organo cui notificare la preventiva diffida del ricorrente

Capo del Dipartimento per i trasporti, la navigazione, gli affari generali ed il personale

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Accessibilità fisica	Accesso agli Uffici della motorizzazione	Numero giorni di apertura uffici / Numero giorni lavorativi	95%
	Accessibilità multicanale	Informazioni (web) su come usufruire del servizio	Numero spazi web aggiornati / Numero spazi web da aggiornare	100%
Tempestività	Tempestività	Tempo massimo intercorrente tra la presentazione della domanda di esame e la data di fissazione della seduta di esame a quiz per il rilascio compresa la stampa del CFP ADR(50 gg) + (10 gg) = 60gg	Numero prove effettuate nel tempo previsto / Numero totale di prove effettuate	99%
Trasparenza	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	10 giorni
	Spese a carico dell'utente	Pubblicazione sul sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	10 giorni
Efficacia	Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata	Numero di reclami / Numero atti evasi	1/1.000

PER COPIA CONFORME ALL'ORIGINALE
Dati: 1.12.10 n. 4000010



La scheda si riferisce unicamente agli uffici della Direzione Generale territoriale del Nord Est

Principali caratteristiche del servizio erogato

Il servizio prevede il rilascio, a seguito di esame, della patente di guida AM, necessaria alla conduzione dei ciclomotori. Il sito web di riferimento è www.ilportaledellautomobilista.it

Modalità di erogazione

Gli utenti (singoli cittadini o autoscuole regolarmente autorizzate) presentano domanda d'esame per la patente di categoria AM. L'ufficio organizza dapprima la seduta di esami relativa alla prova di teoria. Sostenuta con esito positivo la prova di teoria, l'ufficio fissa la data per l'effettuazione della prova pratica di guida, superata la quale, viene consegnata la patente in tempo reale

Tipologia di utenza che usufruisce del servizio

Tutti i cittadini in possesso dei requisiti prescritti dal Codice della Strada, che avanzano apposita istanza di rilascio della patente di guida AM.

Organo cui notificare la preventiva diffida del ricorrente

Capo del Dipartimento per i trasporti, la navigazione, gli affari generali ed il personale

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Accessibilità fisica	Accesso agli Uffici della motorizzazione	Numero giorni di apertura uffici / Numero giorni lavorativi	85%
	Accessibilità multicanale	Informazioni su come usufruire del servizio con prenotazione via web (solo per autoscuole)	Numero spazi web aggiornati / Numero spazi web da aggiornare	100%
Tempestività	Tempestività	Tempo massimo intercorrente tra la presentazione della domanda di esame e la data di fissazione della prova d'esame di teoria per il rilascio della patente AM (30 gg)	Numero prove effettuate entro il tempo previsto/Numero totale prove effettuate	95%
		Tempo massimo intercorrente tra la presentazione della domanda di esame e la data di fissazione della prova d'esame di guida per il rilascio della patente AM (30 gg)	Numero prove effettuate entro il tempo previsto/Numero totale prove effettuate	95%
Trasparenza	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	10 giorni
	Spese a carico dell'utente	Pubblicazione sul sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	10 giorni
Efficacia	Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata	Numero di reclami / Numero atti evasi	1/1.000

PER COPIA CONFORME ALL'ORIGINALE

Don. Pietro D. Alessio



RILASCIO DUPLICATO PATENTE DI GUIDA PER RICLASSIFICAZIONE O RIDUZIONE PERIODO DI VALIDITA', DETERIORAMENTO, DISTRUZIONE, SMARRIMENTO, FURTO (IN CASI PARTICOLARI NON RIENTRANTI NELLA PROCEDURA B.2)

TABELLA B.19

La scheda si riferisce unicamente agli uffici della Direzione Generale territoriale del Nord Est

Principali caratteristiche del servizio erogato

Il servizio prevede il rilascio del duplicato della patente di guida in diversi casi quali riclassificazione, riduzione periodo di validità, deterioramento, distruzione e nei casi in cui, in sede di denuncia di smarrimento o furto la patente non risulta duplicabile. Il sito web di riferimento è www.ilportaledellautomobilista.it

Modalità di erogazione

Gli utenti (singoli cittadini, società di consulenza automobilistica o autoscuole regolarmente autorizzate) presentano domanda di rilascio del duplicato della patente di guida, corredata da documentazione atta a dimostrare la motivazione per la quale si chiede la formalità. L'ufficio, analizzata la richiesta, procederà quindi a rilasciare al richiedente il duplicato della patente di guida

Tipologia di utenza che usufruisce del servizio

Tutti i cittadini, già in possesso di patente di guida, che avanzano apposita istanza di duplicato della patente di guida per riclassificazione, riduzione periodo di validità, deterioramento, distruzione, smarrimento, furto

Organo cui notificare la preventiva diffida del ricorrente

Capo del Dipartimento per i trasporti, la navigazione, gli affari generali ed il personale

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Accessibilità fisica	Accesso agli uffici della motorizzazione	Numero giorni di apertura uffici / Numero giorni lavorativi	85%
	Accessibilità multicanale	Informazioni su come usufruire del servizio con prenotazione via web (solo per autoscuole e studi di consulenza)	Numero spazi web aggiornati / Numero spazi web da aggiornare	100%
Tempestività	Tempestività	Tempo massimo intercorrente tra la presentazione della domanda di duplicato e la data di rilascio del duplicato della patente di guida (90 gg)	Numero domande evase entro il tempo previsto / Numero totale domande presentate	95%
Trasparenza	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	10 giorni
	Spese a carico dell'utente	Pubblicazione sul sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	10 giorni
Efficacia	Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata	Numero di reclami / Numero atti evasi	1/1.000

PER COPIA CONFORME AL DIRIGENTE

Dot. Piero D'Alessio



La scheda si riferisce unicamente agli uffici della Direzione Generale territoriale del Nord Est

Principali caratteristiche del servizio erogato

Il servizio prevede, a seguito di domanda di conversione, il rilascio della patente di guida a coloro che sono muniti di patente militare, senza sostenere l'esame di idoneità, per veicoli delle corrispondenti categorie. Il sito web di riferimento è www.ilportaledellautomobilista.it

Modalità di erogazione

L'utente presenta la patente militare posseduta congiuntamente alla domanda di conversione. L'ufficio verifica la corrispondenza tra patente militare e patente civile, secondo una specifica tabella di equipollenza stabilita dal Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti insieme al Ministero della Difesa e, quindi, provvede al rilascio della patente civile corrispondente

Tipologia di utenza che usufruisce del servizio

Tutti i cittadini titolari di patente di guida militare

Organo cui notificare la preventiva diffida del ricorrente

Capo del Dipartimento per i trasporti, la navigazione, gli affari generali ed il personale

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Accessibilità fisica	Accesso agli Uffici della motorizzazione	Numero giorni di apertura uffici / Numero giorni lavorativi	95%
	Accessibilità multicanale	Informazioni (web) su come usufruire del servizio	Numero spazi web aggiornati / Numero spazi web da aggiornare	100%
Tempestività	Tempestività	Tempo massimo intercorrente tra la presentazione dalla richiesta e il rilascio del documento (30 gg)	Numero domande evase entro il tempo previsto / Numero totale domande presentate	95%
Trasparenza	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	10 giorni
	Spese a carico dell'utente	Pubblicazione sul sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	10 giorni
Efficacia	Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata	Numero di reclami / Numero atti evasi	1/1.000

PER COPIA CON UNO AL D'ORIGINALE: Alessio

IL DIRIGENTE



RILASCIO PATENTE DI GUIDA A SEGUITO DI CONVERSIONE DI PATENTE ESTERA TABELLA B.21

La scheda si riferisce unicamente agli uffici della Direzione Generale territoriale del Nord Est

Principali caratteristiche del servizio erogato

Il servizio prevede, a seguito della domanda di conversione, il rilascio della patente di guida, senza sostenere l'esame di idoneità, a coloro che sono in possesso di patente in corso di validità, rilasciata da uno Stato membro della UE (Unione Europea) o SEE (Spazio Economico Europeo) e che abbiano la residenza anagrafica in Italia, per veicoli delle corrispondenti categorie. Il servizio si estende anche ai titolari di patente di guida rilasciata da paesi non comunitari, con i quali sia in vigore specifica intesa bilaterale con l'Italia. Il sito web di riferimento è www.ilportaledellautomobilista.it

Modalità di erogazione

L'utente presenta la patente extra UE o SEE posseduta congiuntamente alla domanda di conversione. L'ufficio verifica la corrispondenza tra patente estera e patente italiana, secondo specifiche tabelle di equipollenza e, quindi, provvede al rilascio della patente unionale corrispondente

Tipologia di utenza che usufruisce del servizio

Tutti i titolari di patente di guida extra Ue o SEE che abbiano acquisito residenza anagrafica in Italia e per i quali esiste specifica intesa bilaterale tra Italia e Stato estero di appartenenza

Organo cui notificare la preventiva diffida del ricorrente

Capo del Dipartimento per i trasporti, la navigazione, gli affari generali ed il personale

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Accessibilità fisica	Accesso agli uffici della motorizzazione	Numero giorni di apertura uffici / Numero giorni lavorativi	95%
	Accessibilità multicanale	Informazioni (web) su come usufruire del servizio	Numero spazi web aggiornati / Numero spazi web da aggiornare	100%
Tempestività	Tempestività	Tempo massimo intercorrente tra la presentazione dalla richiesta e il rilascio del documento (30 gg)	Numero di documenti rilasciati entro il tempo previsto / Numero di documenti richiesti	95%
Trasparenza	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	10 giorni
	Spese a carico dell'utente	Pubblicazione sul sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	10 giorni
Efficacia	Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata	Numero di reclami / Numero atti evasi	1/1.000

PER COPIA CONFORME ALL'ORIGINALE

Dot. Piero D'Alessio



La scheda si riferisce unicamente agli uffici della Direzione Generale territoriale del Nord Est

Principali caratteristiche del servizio erogato

Il servizio prevede, a seguito di domanda, il rilascio della patente internazionale di guida, per la guida dei veicoli negli Stati esteri in cui tale documento è richiesto. Il sito web di riferimento è www.itportaledellautomobilista.it

Modalità di erogazione

L'utente presenta la patente italiana posseduta congiuntamente alla domanda di rilascio di patente internazionale. L'Ufficio verifica la validità e la tipologia della patente italiana e, quindi, provvede al rilascio della patente internazionale

Tipologia di utenza che usufruisce del servizio

I titolari di patente di guida italiana che necessitano della patente internazionale per condurre veicoli negli stati extra UE in cui è richiesta

Organo cui notificare la preventiva diffida del ricorrente

Capo del Dipartimento per i trasporti, la navigazione, gli affari generali ed il personale

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Accessibilità fisica	Accesso agli uffici della motorizzazione	Numero giorni di apertura uffici / Numero giorni lavorativi	95%
	Accessibilità multicanale	Informazioni (web) su come usufruire del servizio	Numero spazi web aggiornati / Numero spazi web da aggiornare	100%
Tempestività	Tempestività	Tempo massimo intercorrente tra la presentazione dalla richiesta e il rilascio del documento (30 gg)	Numero di documenti rilasciati entro il tempo previsto / Numero di documenti richiesti	95%
Trasparenza	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	10 giorni
	Spese a carico dell'utente	Pubblicazione sul sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	10 giorni
Efficacia	Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata	Numero di reclami / Numero atti evasi	1/1.000

PER COPIA CONFORME ALL'ORIGINALE
Dot. Piero D'Acquisto



*RILASCIO DELL'ACCREDITAMENTO DEGLI ORGANISMI DI ISPEZIONE DI TIPO B, DI TABELLA C.15
CUI ALL'ALLEGATO XXI, ARTICOLO 28, COMMA 4, DEL DECRETO LEGISLATIVO 12
APRILE 2006, N. 163, E SUCCESSIVE MODIFICAZIONI E INTEGRAZIONI*

Principali caratteristiche del servizio erogato

Il servizio prevede il rilascio dell'accREDITamento degli organismi di ispezione di Tipo B, di cui all'allegato XXI, art. 28, comma 4, del D.Lgs. 163/2006.

Modalità di erogazione

Su istanza del richiedente

Tipologia di utenza che usufruisce del servizio

Organismi di ispezione ai fini della verifica e validazione di progetti

Organo competente a ricevere la diffida

Presidente del Consiglio superiore dei lavori pubblici

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Accessibilità fisica	Accesso agli Uffici	N. giorni lavorativi apertura uffici / N. totale giorni lavorativi	90%
	Accessibilità multicanale	Informazioni e modulistica disponibili su sito web	Numero spazi web aggiornati / Numero spazi web da aggiornare	95%
Tempestività	Tempestività	Tempo massimo tra la presentazione della richiesta e l'erogazione della prestazione (pubblicato su sito web)	N. di prestazioni effettuate entro il tempo previsto / N. totale di richieste	75%
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del procedimento	N. di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	10 giorni
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle modalità di contatto	N. di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	10 giorni
	Tempistiche di risposta	Pubblicazione sul sito web della tempistica programmata	N. di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	10 giorni
	Eventuali spese a carico dell'utente	Pubblicazione sul sito web delle eventuali spese e/o tariffe a carico dell'utente	N. di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	10 giorni
Efficacia	Conformità	Regolarità della prestazione erogata	Numero di pratiche evase conformemente alle norme di riferimento / Numero totale di pratiche evase	100%
	Affidabilità	Coerenza della prestazione erogata	Numero di reclami accolti sulla base di un giudizio di pertinenza rispetto al servizio svolto	5%
	Compiutezza	Esaustività della prestazione erogata	N. di procedimenti conclusi senza richiedere documentazione già in possesso dell'Amministrazione / N. totale di istanze	90%

PER COPIA CONFORME DIRIGENZIALE

Don. Piero D'Alessio



RILASCIO DELL'ABILITAZIONE DI ORGANISMI DI CERTIFICAZIONE DEGLI STABILIMENTI DI PRODUZIONE DEL CALCESTRUZZO INDUSTRIALIZZATI NONCHÉ VIGILANZA SUGLI STESSI

TABELLA C.16

Principali caratteristiche del servizio erogato

Il servizio prevede il rilascio dell'abilitazione agli organismi per la certificazione degli stabilimenti di produzione del calcestruzzo prodotto con processo industrializzato, di cui al § 11.2.8 del D.M. 14.01.2008 "Norme Tecniche per le Costruzioni"

Modalità di erogazione

Su istanza del richiedente

Tipologia di utenza che usufruisce del servizio

Organismi di certificazione del controllo di produzione in fabbrica

Organo competente a ricevere la diffida

Presidente del Consiglio superiore dei lavori pubblici

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Accessibilità fisica	Accesso agli Uffici	Numero giorni lavorativi apertura uffici / Numero totale giorni lavorativi	90%
	Accessibilità multicanale	Informazioni e modulistica disponibili su sito web	Numero spazi web aggiornati / Numero spazi web da aggiornare	95%
Tempestività	Tempestività	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	75%
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del procedimento	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	10 giorni
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle modalità di contatto	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	10 giorni
	Tempistiche di risposta	Pubblicazione sul sito web della tempistica programmata	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	10 giorni
	Eventuali spese a carico dell'utente	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
Efficacia	Conformità	Regolarità della prestazione erogata	Numero di pratiche evase conformemente alle norme di riferimento / Numero totale di pratiche evase	100%
	Affidabilità	Coerenza della prestazione erogata	Numero di reclami accolti sulla base di un giudizio di pertinenza rispetto al servizio svolto	5%
	Compiutezza	Esautività della prestazione erogata	Numero di procedimenti conclusi senza richiedere documentazione già in possesso dell'Amministrazione / Numero totale di istanze	90%

PER COPIA CONFORME ALL'ORIGINALE AL DIRIGENTE GENERALE PER IL SERVIZIO



Principali caratteristiche del servizio erogato

Il servizio prevede, a seguito di istanza, una visita ispettiva specifica ed a buon fine della stessa, il rilascio delle pertinenti certificazioni attestanti la rispondenza delle navi ai requisiti di sicurezza imposti dalla normativa nazionale ed internazionale applicabile

Modalità di erogazione

Il servizio è erogato mediante gli uffici periferici del Corpo delle Capitanerie di porto

Tipologia di utenza che usufruisce del servizio

Gli Armatori e le Società di gestione delle navi che senza certificazione non possono navigare

Organo competente a ricevere la diffida

Comandante generale del Corpo delle capitanerie di porto

Procedimento a seguito di diffida

Il Comandante generale, ricevuta la diffida dal ricorrente, individua l'organo competente chiedendo, entro 10 giorni, una relazione in merito. Riceve, entro 20 giorni, la suddetta relazione e valuta, entro 20 giorni, la fondatezza della diffida. Fissa il termine entro cui rimuovere le cause dei motivi della diffida (20 giorni) ovvero, nello stesso termine, comunica al ricorrente le motivazioni della sua infondatezza. Le suddette fasi sono contestualmente notificate al ricorrente.

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Accessibilità fisica	Accesso agli Uffici periferici del Corpo delle Capitanerie di porto	Numero giornate lavorate / Numero giornate lavorative nell'anno	95%
	Accessibilità multicanale	Accesso al sito web per le informazioni e l'inoltro dell'istanza e dei documenti via mail	Numero giornate di accessibilità al web / Numero giorni anno solare	90%
Tempestività	Tempestività	Tempo massimo di evasione	Numero di giorni intercorrenti tra la data di acquisizione di regolare istanza e quella dell'avvenuto rilascio della certificazione	20
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti il personale responsabile	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni lavorativi
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni lavorativi
	Eventuali spese a carico dell'utente	Pubblicazione sul sito web delle spese a carico dell'utente	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni lavorativi
Efficacia	Conformità	Regolarità della prestazione erogata	Numero di pratiche evase conformemente alle procedure standard di ufficio / Numero totale domande	95%
	Affidabilità	Coerenza della prestazione erogata	Numero deficienze nave per vizi nella certificazione / Numero pratiche evase	1/50
	Compiutezza	Esaustività della prestazione erogata	Numero pratiche evase senza ulteriori adempimenti dell'utenza / Numero totale di richieste	90%

PER COPIA CONTATTARE L'UFFICIO DIRIGENZIALE

Dott. Piero D'Alessio



Principali caratteristiche del servizio erogato

Il servizio prevede, a seguito di istanza, una visita ispettiva specifica e, a buon fine della stessa, il rilascio delle pertinenti certificazioni attestanti la rispondenza delle unità da pesca ai requisiti di sicurezza imposti dalla normativa nazionale applicabile

Modalità di erogazione

Il servizio è erogato mediante gli uffici periferici del Corpo delle Capitanerie di porto

Tipologia di utenza che usufruisce del servizio

Gli armatori delle unità da pesca costiera

Organo competente a ricevere la diffida

Comandante generale del Corpo delle capitanerie di porto

Procedimento a seguito di diffida

Il Comandante generale, ricevuta la diffida dal ricorrente, individua l'organo competente chiedendo, entro 10 giorni, una relazione in merito. Riceve, entro 20 giorni, la suddetta relazione e valuta, entro 20 giorni, la fondatezza della diffida. Fissa il termine entro cui rimuovere le cause dei motivi della diffida (20 giorni) ovvero, nello stesso termine, comunica al ricorrente le motivazioni della sua infondatezza. Le suddette fasi sono contestualmente notificate al ricorrente.

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Accessibilità fisica	Accesso agli Uffici periferici del Corpo delle Capitanerie di porto	Numero giornate lavorate / Numero giornate lavorative nell'anno	95%
	Accessibilità multicanale	Accesso al sito web per le informazioni e l'inoltro dell'istanza e dei documenti via mail	Numero giornate di accessibilità al web / Numero giorni anno solare	90%
Tempestività	Tempestività	Tempo massimo di evasione	Numero di giorni intercorrenti tra la data di acquisizione di regolare istanza e quella dell'avvenuto rilascio della certificazione	20
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti il personale responsabile	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni lavorativi
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni lavorativi
	Eventuali spese a carico dell'utente	Pubblicazione sul sito web delle spese a carico dell'utente	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni lavorativi
Efficacia	Conformità	Regolarità della prestazione erogata	Numero di pratiche evase conformemente alle procedure standard / Numero totale domande	95%
	Affidabilità	Coerenza della prestazione erogata	Numero ricorsi / Numero pratiche evase	1/50
	Compiutezza	Esauritività della prestazione erogata	Numero pratiche evase senza ulteriori adempimenti dell'utenza / Numero totale di richieste	90%

PER COPIA CONFUNDE L'ORIGINALI

Don. Piero D'Alessio



Principali caratteristiche del servizio erogato

Il servizio riguarda il rilascio delle previste dichiarazioni di conformità, sia alle Società di gestione delle navi (DOC), sia alle unità navali (SMC), ai sensi del Codice Internazionale sulla gestione della sicurezza marittima (ISM)

Modalità di erogazione

Il servizio è erogato mediante gli uffici periferici del Corpo delle Capitanerie di porto

Tipologia di utenza che usufruisce del servizio

Le Società di gestione e gli armatori delle navi che senza certificazione non possono navigare

Organo competente a ricevere la diffida

Comandante generale del Corpo delle capitanerie di porto

Procedimento a seguito di diffida

Il Comandante generale, ricevuta la diffida dal ricorrente, individua l'organo competente chiedendo, entro 10 giorni, una relazione in merito. Riceve, entro 20 giorni, la suddetta relazione e valuta, entro 20 giorni, la fondatezza della diffida. Fissa il termine entro cui rimuovere le cause dei motivi della diffida (20 giorni) ovvero, nello stesso termine, comunica al ricorrente le motivazioni della sua infondatezza. Le suddette fasi sono contestualmente notificate al ricorrente.

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Accessibilità fisica	Accesso agli Uffici periferici del Corpo delle Capitanerie di porto	Numero giornate lavorate / Numero giornate lavorative nell'anno	95%
	Accessibilità multicanale	Accesso al sito web per le informazioni e l'inoltro dell'istanza e dei documenti via mail	Numero giornate di accessibilità al web / Numero giorni anno solare	90%
Tempestività	Tempestività	Tempo massimo di evasione	Numero di giorni intercorrenti tra la data di acquisizione di regolare istanza e quella dell'avvenuto rilascio del certificato	20
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti il personale	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni lavorativi
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni lavorativi
	Eventuali spese a carico dell'utente	Pubblicazione sul sito web delle spese a carico dell'utente	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni lavorativi
Efficacia	Conformità	Regolarità della prestazione erogata	Numero di pratiche evase conformemente alle procedure standard di ufficio / Numero totale domande	95%
	Affidabilità	Coerenza della prestazione erogata	Numero deficienze nave per vizi nella certificazione / Numero pratiche evase	1/50
	Compiutezza	Esaustività della prestazione erogata	Numero pratiche evase senza ulteriori adempimenti dell'utenza / Numero totale di richieste	90%

PER COPIA CONFERMARE ALL'ORIGINALE
 Dott. Piero D'Alessio



Principali caratteristiche del servizio erogato

Il servizio prevede, su istanza di parte, il rilascio di un provvedimento autorizzativo per il trasporto di carichi solidi alla rinfusa non elencati in appendice al Codice IMSBC (International Maritime Solid Bulk Cargoes), ovvero per il trasporto di merce pericolosa in colli, in deroga alle prescrizioni del Codice IMDG (International Maritime Dangerous Goods). A livello internazionale il trasporto dei carichi solidi alla rinfusa è regolamentato dal codice IMSBC (International Maritime Solid Bulk Cargoes) entrato in vigore nel 2011, in tale codice sono elencati tutti i carichi ammessi al trasporto alla rinfusa.

Modalità di erogazione

Il servizio è erogato dal Reparto 6° (Sicurezza della navigazione) del Corpo delle Capitanerie di porto

Tipologia di utenza che usufruisce del servizio

Gli spedizionieri, caricatori o compagnie di navigazione che abbiano necessità di trasportare via mare merce pericolosa alla rinfusa o in colli, ai sensi della Regola 1.3 Cod. IMSBC e del Para. 7.9.1 Cod. IMDG

Organo competente a ricevere la diffida

Comandante generale del Corpo delle capitanerie di porto

Procedimento a seguito di diffida

Il Comandante generale, ricevuta la diffida dal ricorrente, individua l'organo competente chiedendo, entro 10 giorni, una relazione in merito. Riceve, entro 20 giorni, la suddetta relazione e valuta, entro 20 giorni, la fondatezza della diffida. Fissa il termine entro cui rimuovere le cause dei motivi della diffida (20 giorni) ovvero, nello stesso termine, comunica al ricorrente le motivazioni della sua infondatezza. Le suddette fasi sono contestualmente notificate al ricorrente.

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Accessibilità fisica	Accesso agli Uffici centrali del Corpo delle Capitanerie di porto	Numero giornate lavorative con apertura dello sportello / Numero totale giornate lavorative	90%
	Accessibilità multicanale	Informazioni (web) sul servizio e normativa di settore	Numero giornate di accessibilità al web / Numero giorni anno solare	95%
Tempestività	Tempestività	Tempo massimo di evasione	Numero di giorni intercorrenti tra la data di acquisizione di regolare istanza e quella dell'avvenuto rilascio dell'autorizzazione	20
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni lavorativi
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni lavorativi
	Eventuali spese a carico dell'utente	Pubblicazione sul sito web delle spese a carico dell'utente	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni lavorativi
Efficacia	Conformità	Regolarità della prestazione erogata	Numero di pratiche evase conformemente alle procedure standard di ufficio/Numero totale domande	95%
	Affidabilità	Coerenza della prestazione erogata	Numero ricorsi/ Numero pratiche evase	1/25
	Compiutezza	Esaustività della prestazione erogata	Numero pratiche evase senza ulteriori adempimenti dell'utenza/ Numero totale di richieste	75%

PER COPIA CONFORME ALL'ORIGINALE

Dot. Piero D'Alessio



La scheda si riferisce unicamente agli uffici della Direzione Generale territoriale del Nord Est.

Principali caratteristiche del servizio erogato

Il servizio prevede il rilascio, a seguito di esame, della Carta di Qualificazione del Conducente (c.d. CQC) per coloro i quali svolgono, a livello professionale, l'attività di conducente di veicoli destinati al trasporto di persone e/o cose per conto di terzi, essendo già in possesso della patente necessaria a condurre i predetti veicoli. Il sito web di riferimento è www.ilportaledellautomobilista.it

Modalità di erogazione

Gli enti di formazione accreditati o le autoscuole autorizzate presentano domanda di esame per l'ottenimento della CQC, a nome dei candidati che abbiano partecipato ai corsi previsti dalla normativa vigente. L'ufficio della motorizzazione organizza (UMC) dapprima la seduta di esami relativa alla prova comune per la tipologia d'esame richiesta. Sostenuta con esito positivo tale prova, l'UMC fissa una data per l'effettuazione della successiva prova specialistica, superata la quale, viene consegnata al candidato la CQC in tempo reale.

Tipologia di utenza che usufruisce del servizio

Tutti i conducenti in possesso di patente adeguata e che intendano svolgere professionalmente l'attività di conducente di veicoli destinati al trasporto di persone o cose per conto di terzi

Organo cui notificare la preventiva diffida del ricorrente

Capo del Dipartimento per i trasporti, la navigazione, gli affari generali ed il personale

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Accessibilità multicanale	Accesso agli Uffici della motorizzazione	Numero giorni di apertura uffici/ Numero giorni lavorativi	95%
		Informazioni (web) su come usufruire del servizio	Numero spazi web aggiornati / Numero spazi web da aggiornare	100%
Tempestività	Tempestività	Tempo massimo intercorrente tra la presentazione della domanda di esame e la data di fissazione della seduta d'esame relativa alla parte generale per il rilascio della CQC (45 gg)	Numero prove effettuate nel tempo previsto/numero totale di prove effettuate	99%
		Tempo massimo intercorrente tra la presentazione della domanda di esame e la data di fissazione della seduta d'esame relativa alla parte specialistica per il rilascio della CQC (45 gg)	Numero prove effettuate nel tempo previsto/numero totale di prove effettuate	99%
Trasparenza	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	10 giorni
	Spese a carico dell'utente	Pubblicazione sul sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	10 giorni
Efficacia	Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata	Numero di reclami/ Numero atti evasi	1/1.000

PER COPIA CONFORME ALL'ORIGINALE

Don. Piero D'Alessio

