



*Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti*

Direzione Generale Territoriale del Nord Est – UFFICIO 1  
MOTORIZZAZIONE CIVILE DI VENEZIA E SEDI COORDINATE DI TREVISO E BELLUNO

UMC VENEZIA - sda d. Motorizzazione Civile 13 - Venezia  
tel: 041 2388259 fax: 041 5020459 mail: direzione\_upve@mit.gov.it PEC: umc-venezias@pec

Al Direttore Operativo di Venezia  
Ai responsabili di Sezione di Treviso e Belluno  
Ai centralinisti  
A Tutti i dipendenti  
E p.c. al DGT NE

Oggetto: risponditore automatico Voip; organizzazione interna.

Si informa che da alcuni giorni è attivo un risponditore automatico che si attiva quando l'utente compone i numeri di telefono relativi ai centralini dei 3 uffici.

Il messaggio è così articolato:

*Buongiorno: risponde la motorizzazione civile degli uffici di Venezia, Treviso e Belluno.*

*Sul sito [www.ilportaledellautomobilista.it](http://www.ilportaledellautomobilista.it), sezione Servizi on line sezione uffici motorizzazione civile, troverete informazioni riguardo le tariffe, i moduli, le procedure ed informazioni sull'ufficio provinciale selezionato.*

*Sul sito [www.mit.gov.it](http://www.mit.gov.it), alla voce "Come fare per.." sezione patenti, troverete informazioni dettagliate sulle procedure per conseguire tutte le patenti di guida e nautiche.*

*Nella sezione trasporti, troverete le norme sul trasporto merci, passeggeri e di iscrizione all'albo degli autotrasportatori.*

*Per avere informazioni sull'ufficio di Venezia digitare 1;*

*per avere informazioni sulla sez. di Treviso 2;*

*per avere informazioni sulla sez. di Belluno digitare 3*

*Per avere informazioni sulla Direzione Generale Territoriale Nord Est consultare il sito [www.mit.gov.it](http://www.mit.gov.it) sezione Ministero> sezione strutture periferiche*

*Per riascoltare digitare #*

*Segue da 1 Ufficio di Venezia: siamo in Strada della Motorizzazione n.13 Mestre; gli orari di apertura sono dalle 8.45 alle 12.15 dal lunedì al venerdì. Per avere informazioni più dettagliate, scrivere a [direzione\\_upve@mit.gov.it](mailto:direzione_upve@mit.gov.it); per parlare con un addetto digitare 1 (dopo 5 squilli l'utente deve essere indirizzato al centralino dell'ufficio di Belluno)*

*segue da 2 Ufficio di Treviso: siamo in via Santa Barbara 7; gli orari di apertura sono 8.30 – 12.00 dal lunedì al venerdì. Per avere informazioni più dettagliate, scrivere a [direzione\\_uptv@mit.gov.it](mailto:direzione_uptv@mit.gov.it); per parlare con un addetto digitare 1 (dopo 5 squilli l'utente deve essere indirizzato al centralino dell'ufficio di Belluno)*

*Segue da 3 Ufficio di Belluno: siamo in via Safforze 150; gli orari di apertura sono 8.30-12.00 dal lunedì al venerdì; giovedì pomeriggio dalle ore 15.00- 16.30. Per avere informazioni più dettagliate, scrivere a [direzione\\_upbl@mit.gov.it](mailto:direzione_upbl@mit.gov.it); per parlare con un addetto digitare 1 (dopo 5 squilli l'utente deve essere indirizzato al centralino di Venezia)*

*I numeri interessati sono: centralino Venezia 041 2388258-9, centralino Treviso 0422 214711, centralino Belluno 0437 937211.*

Il messaggio non si attiva se il numero viene composto dall'interno del sistema Voip.

### **Note per i centralinisti.**

Gli addetti inviteranno gli utenti a consultare i siti per avere dettagliate informazioni su tutte le procedure. Si ritiene, per esperienza, che la richiesta del tipo :*" Come faccio a conseguire la patente A1 ( o B) da privatista?"* comporti una serie di indicazioni di non facile trasmissione all'utente che può essere tratto in errore per la mole di informazioni da riportare. In questi casi il richiedente tende a dare la responsabilità all'ufficio, presentandosi con documenti incompleti o scaduti. Pertanto si ritiene che si debba invitare l'utente a consultare le pagine della rete. Qualora vi fossero problemi di accesso telematico, improbabile vista l'età, egli può sempre rivolgersi agli sportelli negli orari che gli verranno indicati.

Si ritiene, inoltre, che i centralinisti non debbano dare informazioni che coinvolgano interessi di persone o aziende, non conoscendo l'interlocutore al telefono (*è arrivata la mia patente dalla prefettura? Posso venire a ritirare la mia carta di circolazione?*)

Ovviamente la stessa logica non vale per gli uffici pubblici che, da quanto risulta, inviano richieste sempre per via telematica.

Accade che gli utenti esterni vogliano dialogare con un addetto di reparto; il centralinista, qualora si tratti di richiesta generica, inviterà a formulare il quesito via mail all'indirizzo dell'ufficio o del reparto. Se invece viene richiesto di corrispondere direttamente con un collega, il centralinista è autorizzato a rilasciare la mail del nostro account (nome.cognome@mit.gov.it). Qualora non disponesse di questi sistemi, l'utente potrà rivolgersi agli sportelli negli orari usuali.

Dal mini sito degli uffici, dovranno essere oscurati i numeri di telefono interno dei reparti, lasciando solo la mail dello stesso; in assenza, quella della direzione.

Appare evidente che indicando la posta elettronica come sistema di scambio di informazioni, la stessa debba essere sempre presidiata ed aperta quotidianamente; i responsabili di sezione avranno cura di indicare, se non predisposto, i funzionari che avranno accesso agli indirizzi di reparto. Si ritiene compatibile, con l'attività interna, che le risposte alle mail avvengano entro i 3 gg lavorativi successivi alla loro ricezione.

### **Altre richieste di contatti.**

Può accadere che alcuni utenti possano intervenire in procedimenti (revisione veicoli, revisione conducenti, procedure Albo, segreteria); in questi casi, verrà riportato nella lettera di avvio ai sensi della L.241/90, la mail ed il telefono interno. Verrà, inoltre, indicato il numero di sportello e gli orari di disponibilità per chiarimenti.

### **Uniformità delle procedure.**

Considerando che le informazioni saranno estratte dai siti indicati, si ritiene utile eliminare dagli uffici qualsiasi documento relativo alle procedure interne che non siano da essi estratti

In particolare in :*" Come fare per.."* del [www.mit.gov.it](http://www.mit.gov.it) vengono riportati i modelli, le tariffe ed i documenti per il conseguimento di tutte le categorie di patente.

Per quanto riguarda le operazioni tecniche, considerando che per ora non esiste una analoga sezione, è stato predisposto un manuale operativo per le operazioni di collaudo già inserito nei mini siti del Portale; le procedure riportate, sono quelle relative ai collaudi di più frequente utilizzo. Si invitano i colleghi ad eliminare avvisi, procedure in contrasto con quanto indicato.

Il Dirigente Umc  
Ing. E. Baldari