



*Il Ministro*  
*delle infrastrutture e dei trasporti*

Prot. n.460/7.5/OIV

Roma, 24 dicembre 2010

VISTO il decreto legislativo 20 dicembre 2009, n.198, concernente l'attuazione dell'articolo 4 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, in base al quale i titolari di interesse 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 cui all'articolo 13 del medesimo decreto n. 150/2009 e secondo le scadenze temporali dallo stesso previste;

VISTO il decreto del Presidente della Repubblica 3 dicembre 2008, n. 211, che, in attuazione del decreto legge 16 maggio 2008, n. 85, convertito, con modificazioni, dalla legge 14 luglio 2008, n. 121, ha disciplinato la riorganizzazione del Ministero delle infrastrutture e dei trasporti, regolamentando, tra l'altro, le strutture di 1° livello, ossia di livello dirigenziale generale, sia centrali che periferiche, e fissando le relative aree di competenza;

VISTO il decreto del Presidente della Repubblica 3 dicembre 2008, n. 212, che, in attuazione del medesimo decreto legge n. 85 /2008, convertito in legge n.121/2008, ha disciplinato la riorganizzazione degli uffici di diretta collaborazione presso il Ministero delle infrastrutture e dei trasporti;

VISTO il decreto del Ministro delle infrastrutture e dei trasporti del 2 aprile 2009, n. 307, registrato alla Corte dei Conti il 20 maggio 2009, Reg. n. 4-Fog. 328, di disciplina delle strutture di 2° livello, ossia di livello dirigenziale non generale, sia centrali che periferiche;

VISTA la delibera 24 giugno 2010, n.88 della suindicata Commissione, contenente le “Linee guida per la definizione degli standard di qualità (articolo 1, comma 1 del decreto legislativo 20 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 medesima delibera, 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, in particolare, alle amministrazioni il percorso volto alla definizione di standard di qualità ai sensi dell’articolo 1, comma 1, del decreto legislativo n.198/2009, salvo un successivo e ulteriore intervento da parte della Commissione ai sensi dell’articolo 13, comma 6, lettera f, del decreto legislativo. n. 150/2009, anche per adempiere a quanto previsto, in linea più generale, dall’articolo 28 del decreto da ultimo citato;

TENUTO CONTO che il comma 2 dell’articolo 11, del decreto legislativo 30 luglio 1999, n.286, come sostituito, dal citato articolo 28 del decreto legislativo n.150/2009 prevede che le modalità di definizione, adozione e pubblicizzazione degli standard di qualità, i casi e le modalità di adozione delle carte dei servizi, i criteri di misurazione della qualità dei servizi, le condizioni di tutela degli utenti, nonché i casi e le modalità di indennizzo automatico e forfettario all’utenza per mancato rispetto degli standard di qualità sono stabiliti con direttive, aggiornabili annualmente, del Presidente del Consiglio dei Ministri, su proposta della Commissione per la valutazione, la trasparenza e l’integrità nelle amministrazioni pubbliche;

TENUTO CONTO, altresì, che, ai sensi dell’articolo 7 del menzionato decreto legislativo n.198/2009, rubricato “Norma transitoria”, in ragione della necessità di definire in via preventiva gli obblighi contenuti nelle carte di servizi e gli standard qualitativi ed economici di cui all’articolo 1, comma 1, del medesimo decreto legislativo, e di valutare l’impatto finanziario e amministrativo degli stessi nei rispettivi settori, la concreta applicazione dello stesso decreto alle amministrazioni ed ai concessionari di servizi pubblici è determinata, fatto salvo quanto stabilito dal comma 2 dello stesso articolo 7, anche progressivamente, con uno o più decreti del Presidente del Consiglio dei ministri, su proposta del Ministro per la pubblica amministrazione e l’innovazione, di concerto con il Ministro dell’economia e delle finanze e di concerto, per quanto di competenza, con gli altri Ministri interessati;

PRESO ATTO che la suindicata delibera n. 88/2010 prevede che i ministeri debbano adottare gli standard sopra indicati entro la scadenza del 31 dicembre 2010, ai fini del loro inserimento nel Piano della performance di cui all’articolo 10 del decreto legislativo n.150/2009, da adottarsi annualmente entro il 31 gennaio, specificando la struttura organizzativa interna deputata a ricevere la diffida ai sensi dell’articolo 3, comma 1, del decreto legislativo n. 198/2009;

RILEVATO che, a seguito di apposito quesito sottoposto da quest’Amministrazione, la Commissione per la valutazione, la trasparenza e l’integrità delle amministrazioni pubbliche, con nota n. 2254 del 26 novembre 2010, si è espressa, in sostanza, positivamente in ordine alla legittimità di definizione dei predetti standard con decreto ministeriale antecedente all’adozione sia delle direttive di cui all’articolo 28 del decreto legislativo n.150/2009, sia dei decreti di cui all’articolo 7 del decreto legislativo n.198/2009, precisando, riguardo a questi ultimi, che gli stessi “potranno disporre in ordine alla disciplina della tempistica e degli aspetti procedurali relativi all’operatività della azione collettiva” soltanto successivamente alla definizione, da parte delle Amministrazioni, dei menzionati standard;

RITENUTO, pertanto, necessario, nelle more dell'attuazione delle disposizioni in materia dei medesimi standard di cui ai citati articoli 28 del decreto legislativo n.150/2009 e 7 del decreto legislativo n.198/2009, di avviare il percorso metodologico per l'individuazione degli stessi in base alle previsioni della suindicata delibera n. 88/2010;

## DECRETA

### Art. 1

#### Individuazione servizi e standard qualitativi

1. Nelle more dell'adozione delle direttive e dei decreti del Presidente del Consiglio dei Ministri di cui agli articoli 28 del decreto legislativo 27 ottobre 2009, n.150 e 7 del decreto legislativo 20 dicembre 2009, n.198, è individuata, per l'anno 2011, nelle tabelle allegate che formano parte integrante del presente decreto, una prima tranche di servizi e relativi standard qualitativi del Ministero delle infrastrutture e dei trasporti, ai sensi e per gli effetti degli articoli 1, comma 1, e 3 del citato decreto legislativo n.198 del 2009 e della connessa delibera 24 giugno 2010, n. 88 della Commissione per la valutazione, la trasparenza e l'integrità delle amministrazioni pubbliche.
2. Gli standard di cui al comma 1 sono inseriti, per il medesimo anno 2011, nel Piano della performance del Ministero delle infrastrutture e dei trasporti, di cui all'art. 10 del decreto legislativo n.150/2009.
3. Con successivi decreti si provvede all'implementazione e aggiornamento annuale dell'individuazione dei servizi e relativi standard qualitativi di cui al comma 1.

### Art. 2

#### Organo competente per diffida

1. L'organo cui notificare la diffida del ricorrente, ai sensi dell'articolo 3 del decreto legislativo n.198 del 2009, relativamente ai servizi e ai relativi standard qualitativi di cui alle tabelle allegate, è il titolare del Centro di responsabilità amministrativa competente per materia ivi indicato.

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

f.to

*Altero Matteoli*

*Principali caratteristiche del servizio erogato*

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

*Modalità di erogazione*

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

*Tipologia di utenza che usufruisce del servizio*

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

*Organo cui notificare la preventiva diffida del ricorrente*

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

*Indirizzo della pagina del sito web riguardante il servizio*

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

<b>Dimensioni</b>	<b>Sottodimensioni</b>	<b>Descrizione indicatore</b>	<b>Formula indicatore</b>	<b>Valore programmato</b>
<b>Accessibilità</b>	<b>Accessibilità fisica</b>	Accesso allo sportello fisico di accoglienza	N. giornate lavorative con apertura dello sportello / N. totale giornate lavorative	100%
	<b>Accessibilità multicanale</b>	Informazioni (web) su come usufruire del servizio	Numero spazi web aggiornati / Numero spazi web da aggiornare	100%
		Disponibilità del servizio tramite telefono, fax, posta, email	Numero di richieste evase tramite telefono, fax, posta, email / Numero totale delle richieste evase	50%
<b>Tempestività</b>	<b>Tempestività</b>	Tempo massimo tra la presentazione della richiesta e l'erogazione della prestazione (pubblicato su sito web)	Numero di prestazioni effettuate entro il tempo previsto / Numero totale di richieste	95%
<b>Trasparenza</b>	<b>Responsabili</b>	Pubblicazione sul sito web della informazione riguardante il responsabile del servizio	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	10 giorni
	<b>Procedure di contatto</b>	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	10 giorni
	<b>Tempistiche di risposta</b>	Pubblicazione sul sito web della tempistica programmata	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	10 giorni
	<b>Eventuali spese a carico dell'utente</b>	Pubblicazione sul sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	1 giorno
<b>Efficacia</b>	<b>Conformità</b>	Regolarità della prestazione erogata	Numero di pratiche evase conformemente alla norma di riferimento / Numero totale comunicazioni	100%
	<b>Affidabilità</b>	Pertinenza della prestazione erogata	Numero di reclami / Numero comunicazioni evase	1/1000
	<b>Compiutezza</b>	Esauritività della prestazione erogata	Numero comunicazioni evase senza ulteriori adempimenti dell'utenza / Numero totale di comunicazioni	90%

**QUALIFICAZIONE DEI CONTRAENTI GENERALI**

TABELLA 2

*Principali caratteristiche del servizio erogato*

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

*Modalità di erogazione*

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

*Tipologia di utenza che usufruisce del servizio*

Contraenti generali

*Organo cui notificare la preventiva diffida del ricorrente*

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

*Indirizzo della pagina del sito web riguardante il servizio*

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

<b>Dimensioni</b>	<b>Sottodimensioni</b>	<b>Descrizione indicatore</b>	<b>Formula indicatore</b>	<b>Valore programmato</b>
<b>Accessibilità</b>	<b>Accessibilità fisica</b>			
	<b>Accessibilità multicanale</b>	Informazioni e trasmissione/ricezione di documentazione tramite web, e-mail, telefono e fax	Numero di prestazioni erogate via web, e-mail, telefono e fax / Numero totale di richieste di prestazioni pervenute	80%
<b>Tempestività</b>	<b>Tempestività</b>	Tempo massimo tra la presentazione della richiesta e l'erogazione della prestazione (pubblicato su sito web)	Numero di prestazioni effettuate entro il tempo previsto / Numero totale di richieste	90%
<b>Trasparenza</b>	<b>Responsabili</b>	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	10 giorni
	<b>Procedure di contatto</b>	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	10 giorni
	<b>Tempistiche di risposta</b>	Pubblicazione sul sito web della tempistica programmata	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	10 giorni
	<b>Eventuali spese a carico dell'utente</b>	Pubblicazione sul sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	10 giorni
<b>Efficacia</b>	<b>Conformità</b>	Regolarità della prestazione erogata	Numero di pratiche evase conformemente alla norma di riferimento / Numero totale di pratiche	95%
	<b>Affidabilità</b>	Pertinenza della prestazione erogata	Numero di reclami accolti sulla base di un giudizio di pertinenza rispetto al servizio svolto / Numero totale di pratiche	5%
	<b>Compiutezza</b>	Esaustività della prestazione erogata	Numero comunicazioni evase senza ulteriori adempimenti dell'utenza / Numero totale di comunicazioni	90%

*Principali caratteristiche del servizio erogato*

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

*Modalità di erogazione*

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

*Tipologia di utenza che usufruisce del servizio*

Personale interno e pubblico esterno

*Organo cui notificare la preventiva diffida del ricorrente*

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

*Indirizzo della pagina del sito web riguardante il servizio*

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

<b>Dimensioni</b>	<b>Sottodimensioni</b>	<b>Descrizione indicatore</b>	<b>Formula indicatore</b>	<b>Valore programmato</b>
<b>Accessibilità</b>	<b>Accessibilità fisica</b>	Accesso allo sportello fisico di accoglienza	N. giornate lavorative con apertura dello sportello / N. totale giornate lavorative	100%
	<b>Accessibilità multicanale</b>	Informazioni (web) su come usufruire del servizio	Numero spazi web aggiornati / Numero spazi web da aggiornare	100%
		Disponibilità del servizio tramite telefono, fax, posta, email	Numero di richieste evase tramite telefono, fax, posta, email / Numero totale delle richieste evase	50%
<b>Tempestività</b>	<b>Tempestività</b>	Tempo massimo tra la presentazione della richiesta e l'erogazione della prestazione (pubblicato su sito web)	Numero di prestazioni effettuate entro il tempo previsto / Numero totale di richieste	95%
<b>Trasparenza</b>	<b>Responsabili</b>	Pubblicazione sul sito web della informazione riguardante il responsabile del servizio	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	10 giorni
	<b>Procedure di contatto</b>	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	10 giorni
	<b>Tempistiche di risposta</b>	Pubblicazione sul sito web della tempistica programmata	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	10 giorni
	<b>Eventuali spese a carico dell'utente</b>	Pubblicazione sul sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	1 giorno
<b>Efficacia</b>	<b>Conformità</b>	Regolarità della prestazione erogata	Numero di pratiche evase conformemente alla norma di riferimento / Numero totale comunicazioni	100%
	<b>Affidabilità</b>	Pertinenza della prestazione erogata	Numero di reclami / Numero comunicazioni evase	1/1000
	<b>Compiutezza</b>	Esaustività della prestazione erogata	Numero comunicazioni evase senza ulteriori adempimenti dell'utenza / Numero totale di comunicazioni	90%

*Principali caratteristiche del servizio erogato*

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

*Modalità di erogazione*

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

*Tipologia di utenza che usufruisce del servizio*

Tutti i cittadini e le imprese operanti nella laguna di Venezia

*Organo cui notificare la preventiva diffida del ricorrente*

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

*Indirizzo della pagina del sito web riguardante il servizio*

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

<b>Dimensioni</b>	<b>Sottodimensioni</b>	<b>Descrizione indicatore</b>	<b>Formula indicatore</b>	<b>Valore programmato</b>
<b>Accessibilità</b>	<b>Accessibilità fisica</b>	Accesso allo sportello fisico di accoglienza	N. giornate lavorative con apertura dello sportello / N. totale giornate lavorative	100%
	<b>Accessibilità multicanale</b>	Informazioni (web) su come usufruire del servizio	Numero spazi web aggiornati / Numero spazi web da aggiornare	100%
<b>Tempestività</b>	<b>Tempestività</b>	Tempo massimo tra la presentazione della richiesta e l'erogazione della prestazione (pubblicato su sito web)	Numero di prestazioni effettuate entro il tempo previsto / Numero totale di richieste	80%
<b>Trasparenza</b>	<b>Responsabili</b>	Pubblicazione sul sito web della informazione riguardante il responsabile del servizio	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	10 giorni
	<b>Procedure di contatto</b>	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	10 giorni
	<b>Tempistiche di risposta</b>	Pubblicazione sul sito web della tempistica programmata	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	10 giorni
	<b>Eventuali spese a carico dell'utente</b>	Pubblicazione sul sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	10 giorni
<b>Efficacia</b>	<b>Conformità</b>	Regolarità della prestazione erogata	Numero di pratiche evase conformemente alla norma di riferimento / Numero totale domande	100%
	<b>Affidabilità</b>	Pertinenza della prestazione erogata	Numero di reclami / Numero pratiche evase	3%
	<b>Compiutezza</b>	Esaustività della prestazione erogata	Numero pratiche evase senza ulteriori adempimenti dell'utenza / Numero totale di richieste	80%

*Principali caratteristiche del servizio erogato*

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

*Modalità di erogazione*

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

*Tipologia di utenza che usufruisce del servizio*

Tutti i cittadini titolari di patente di guida

*Organo cui notificare la preventiva diffida del ricorrente*

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

*Indirizzo della pagina del sito web riguardante il servizio*

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

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



*Principali caratteristiche del servizio erogato*

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

*Modalità di erogazione*

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

*Tipologia di utenza che usufruisce del servizio*

Tutti i cittadini titolari di patente di guida

*Organo cui notificare la preventiva diffida del ricorrente*

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

*Indirizzo della pagina del sito web riguardante il servizio*

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

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

*Principali caratteristiche del servizio erogato*

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

*Modalità di erogazione*

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

*Tipologia di utenza che usufruisce del servizio*

Tutti i cittadini titolari di patente di guida

*Organo cui notificare la preventiva diffida del ricorrente*

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

*Indirizzo della pagina del sito web riguardante il servizio*

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

<b>Dimensioni</b>	<b>Sottodimensioni</b>	<b>Descrizione indicatore</b>	<b>Formula indicatore</b>	<b>Valore programmato</b>
<b>Accessibilità</b>	<b>Accessibilità fisica</b>	Accesso agli studi dei medici abilitati	Non dipende dall'amministrazione	
	<b>Accessibilità multicanale</b>	Informazioni (web) su come usufruire del servizio	Numero spazi web aggiornati / Numero spazi web da aggiornare	100%
<b>Tempestività</b>	<b>Tempestività</b>	Tempo massimo tra l'arrivo della comunicazione e la trasmissione dell'aggiornamento del documento (pubblicato su sito web)	Numero di prestazioni effettuate entro il tempo previsto / Numero totale di comunicazioni	100%
<b>Trasparenza</b>	<b>Responsabili</b>	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	10 giorni
	<b>Procedure di contatto</b>	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	10 giorni
	<b>Tempistiche di risposta</b>	Pubblicazione sul sito web della tempistica programmata	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	10 giorni
	<b>Eventuali spese a carico dell'utente</b>	Pubblicazione sul sito web delle spese a carico dell'utente	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	1 giorno
<b>Efficacia</b>	<b>Conformità</b>	Regolarità della prestazione erogata	Numero di pratiche evase conformemente alla norma di riferimento / Numero totale comunicazioni	100%
	<b>Affidabilità</b>	Pertinenza della prestazione erogata	Numero di reclami / Numero comunicazioni evase	1/1000
	<b>Compiutezza</b>	Esaustività della prestazione erogata	Numero comunicazioni evase senza ulteriori adempimenti dell'utenza / Numero totale di comunicazioni	85%

*Principali caratteristiche del servizio erogato*

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

*Modalità di erogazione*

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

*Tipologia di utenza che usufruisce del servizio*

Tutti i cittadini titolari di carta di circolazione.

*Organo cui notificare la preventiva diffida del ricorrente*

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

*Indirizzo della pagina del sito web riguardante il servizio*

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

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

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

TABELLA 9

*Principali caratteristiche del servizio erogato*

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

*Modalità di erogazione*

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

*Tipologia di utenza che usufruisce del servizio*

Tutti i cittadini titolari di carta di circolazione

*Organo cui notificare la preventiva diffida del ricorrente*

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

*Indirizzo della pagina del sito web riguardante il servizio*

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

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

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

*Principali caratteristiche del servizio erogato*

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

*Modalità di erogazione*

Su domanda

*Tipologia di utenza che usufruisce del servizio*

Centri di trasformazione di acciaio

*Organo cui notificare la preventiva diffida del ricorrente*

Presidente del Consiglio superiore dei lavori pubblici

*Indirizzo della pagina del sito web riguardante il servizio*

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

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Accessibilità fisica	Accesso agli Uffici del Servizio Tecnico Centrale	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)	Numero di prestazioni effettuate entro il tempo previsto / Numero totale di richieste	95%
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il dirigente responsabile del procedimento	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento su web	10 giorni
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle modalità di contatto	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento su web	10 giorni
	Tempistiche di risposta	Pubblicazione sul sito web della tempistica programmata	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento su 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 su 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	Pertinenza della prestazione erogata	Numero di reclami accolti sulla base di un giudizio di pertinenza rispetto al servizio svolto	5%
	Compiutezza	Esaustività della prestazione erogata	Numero di procedimenti conclusi senza richiedere documentazione già in possesso dell'Amministrazione / Numero totale di istanze pervenute	90%

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

*Principali caratteristiche del servizio erogato*

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

*Modalità di erogazione*

Su domanda

*Tipologia di utenza che usufruisce del servizio*

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

*Organo cui notificare la preventiva diffida del ricorrente*

Presidente del Consiglio superiore dei lavori pubblici

*Indirizzo della pagina del sito web riguardante il servizio*

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

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

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

TABELLA 12

*Principali caratteristiche del servizio erogato*

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

*Modalità di erogazione*

Su domanda

*Tipologia di utenza che usufruisce del servizio*

Organismi di certificazione prodotti e sistemi costruttivi

*Organo cui notificare la preventiva diffida del ricorrente*

Presidente del Consiglio superiore dei lavori pubblici

*Indirizzo della pagina del sito web riguardante il servizio*

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

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

*Principali caratteristiche del servizio erogato*

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

*Modalità di erogazione*

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

*Tipologia di utenza che usufruisce del servizio*

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

*Organo cui notificare la preventiva diffida del ricorrente*

Comandante generale del Corpo delle Capitanerie di porto

*Indirizzo della pagina del sito web riguardante il servizio*

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

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



*Principali caratteristiche del servizio erogato*

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

*Modalità di erogazione*

Il servizio è erogato mediante diffusione su frequenza radio dedicata

*Tipologia di utenza che usufruisce del servizio*

Tutti i naviganti dotati di relativo apparato ricevente

*Organo cui notificare la preventiva diffida del ricorrente*

Comandante generale del Corpo delle Capitanerie di porto

*Indirizzo della pagina del sito web riguardante il servizio*

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

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

*Principali caratteristiche del servizio erogato*

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

*Modalità di erogazione*

Il servizio è erogato mediante telefonia

*Tipologia di utenza che usufruisce del servizio*

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

*Organo cui notificare la preventiva diffida del ricorrente*

Comandante generale del Corpo delle Capitanerie di porto

*Indirizzo della pagina del sito web riguardante il servizio*

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

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

STANDARD QUALITATIVI DEI SERVIZI EROGATI  
(Decreto ministeriale 24 dicembre 2010, n. 460/7.5/OIV)  
Nota metodologica

## 1. PREMESSA

Le presenti note descrivono l'iter procedurale seguito e la metodologia adottata nello svolgimento delle attività poste in essere, nel corso del 2010, dalle strutture organizzative del Ministero, ai fini dell'individuazione degli standard qualitativi dei servizi erogati, ai sensi dell'articolo 1, comma 1, e dell'articolo 7 del decreto legislativo 20 dicembre 2009, n.198, dell'articolo 28 del decreto legislativo 27 ottobre 2009, n.150 e della Delibera CIVIT n. 88/2010.

## 2. L'ITER PROCEDURALE

A seguito dell'emanazione della Delibera n. 88/2009 del 24 giugno 2010, il Capo di Gabinetto, con nota n. 30982 del 16 luglio 2010, ha chiesto ai titolari dei Centri di responsabilità amministrativa di raccordarsi con l'Organismo Indipendente di Valutazione, di seguito OIV, in ordine alla tematica di cui trattasi e a quest'ultimo di rapportarsi con l'Ufficio Legislativo per le problematiche di competenza.

Al riguardo, è stata preliminarmente posta l'attenzione delle strutture organizzative sulla circostanza che, ai sensi dell'art. 1, comma 1, del decreto legislativo 20 dicembre 2009, n. 198, le pubbliche amministrazioni, al fine di consentire agli interessati di proporre l'azione giudiziaria ivi prevista, sono tenute, tra l'altro, a definire gli standard qualitativi ed economici dei servizi erogati *“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”* (CIVIT) di cui all'articolo 13 del medesimo decreto n.150/2009 e *“secondo le scadenze temporali”* ivi previste.

L'OIV, in collaborazione con le medesime strutture organizzative, ha successivamente avviato il percorso metodologico per la definizione di una prima tranche di tali standard, in base alle linee guida dettate dalla CIVIT con la delibera sopra specificata, e, d'intesa con l'Ufficio legislativo, ha proposto quesito alla CIVIT, in ordine alla gerarchia degli atti approvativi degli standard di qualità.

La Commissione per la valutazione, la trasparenza e l'integrità delle amministrazioni pubbliche, con nota n. 2254 del 26 novembre 2010, si è espressa, in sostanza, positivamente in ordine alla legittimità di definizione dei predetti standard con decreto ministeriale antecedente all'adozione sia delle direttive di cui all'articolo 28 del decreto legislativo n.150/2009, sia dei decreti di cui all'articolo 7 del decreto legislativo n.198/2009, precisando, riguardo a questi ultimi, che gli stessi "potranno disporre in ordine alla disciplina della tempistica e degli aspetti procedurali relativi all'operatività della azione collettiva" soltanto successivamente alla definizione, da parte delle Amministrazioni, dei menzionati standard.

Sulla base di tale interpretazione ed a conclusione delle attività condotte con le strutture organizzative ai fini dell'individuazione degli standard di qualità, l'OIV ha predisposto uno schema di decreto ministeriale di approvazione e lo ha trasmesso, con nota n. 431/7.5 del 10 dicembre 2010, all'Ufficio legislativo, che lo ha restituito, con osservazioni, con nota n. 52226 del 23 dicembre 2010.

Gli standard di qualità del primo gruppo di servizi individuato sono stati, in fine, approvati con decreto ministeriale 24 dicembre 2010, n. 460/7.5/OIV.

### 3. LA METODOLOGIA

La metodologia adottata è quella indicata dalla Delibera CIVIT 24 giugno 2010, n.88, recante "Linee guida per la definizione degli standard di qualità (articolo 1, comma 1 del decreto legislativo 20

dicembre 2009, n.198)” ed esemplificata dalle tabelle degli standard di qualità di alcuni servizi pubblici (gestione dei rifiuti ordinari, trasporto pubblico urbano, sportello anagrafe), allegate alla medesima delibera.

Il gruppo di lavoro interdipartimentale, appositamente costituito, ha provveduto:

- a definire la mappa dei servizi erogati;
- ad individuare nell’accessibilità - declinata in accessibilità fisica e multicanale -, nella tempestività, nella trasparenza - con l’indicazione del responsabile del servizio, delle procedure di contatto, delle tempistiche di risposta, delle eventuali spese a carico dell’utenza -, e nell’efficacia - qualificata in termini di conformità, affidabilità e completezza - le dimensioni rilevanti per rappresentare la qualità effettiva dei servizi;
- ad elaborare indicatori di qualità rispondenti ai requisiti di rilevanza, accuratezza, temporalità, fruibilità, interpretabilità e coerenza;
- a descrivere ciascun indicatore, ad esplicitarne la formula di calcolo, a dichiarare, per ognuno di essi, il valore programmato. A tal fine, ha effettuato una attenta analisi del trend storico del valore assunto dagli indicatori di ciascun servizio, anche attraverso il coinvolgimento del personale direttamente coinvolto nella sua erogazione ed ha verificato che gli standard adottati fossero inferiori o almeno uguali a quelli in corso di definizione nell’ambito dei decreti del Presidente del Consiglio dei Ministri, previsti dall’articolo 2, comma 3, della legge 7 agosto 1990, n. 241, come modificato dall’articolo 7 della legge 18 giugno 2009, n. 269;
- a riepilogare schematicamente gli elementi sinora descritti all’interno delle tabelle tipo allegate alla Delibera n. 88/2010;
- a pubblicare le suddette tabelle ed il relativo decreto di approvazione nel sito istituzionale del Ministero.

Il gruppo di lavoro, infine, ha preso atto che il coinvolgimento degli “stakeholder” avverrà nei tempi e con le modalità previste dal “Programma triennale per la trasparenza e l’integrità” e dal “Sistema di misurazione e valutazione della performance” del

Ministero, che, al paragrafo 2.3., stabilisce che, nel corso del 2011, *“sono avviate le procedure tese all’instaurazione di modalità consolidate di rendicontazione sociale, attraverso l’individuazione dei valutatori esterni (stakeholder chiave) e, d’intesa con essi, delle attività di ricaduta sociale del Ministero e dei connessi indicatori, così come, peraltro, confermato dalle “Linee guida per la definizione degli standard di qualità”, emanate dalla Commissione per la valutazione, la trasparenza e l’integrità delle amministrazioni pubbliche con Delibera n. 88 del 24 giugno 2010”* e che, al paragrafo 1.4., individua la metodologia e gli strumenti con cui dare attuazione alle attività di rendicontazione sociale.

Ha, nel contempo, valutato positivamente la circostanza che il Consiglio Nazionale dei Consumatori e degli Utenti, cui è stato chiesto il prescritto parere sul Piano triennale per la trasparenza e l’integrità, con nota n. 49613 del 3 dicembre 2010, si è favorevolmente espresso sul suddetto documento, sottolineando la circostanza che *“rileva su tale giudizio la previsione di un reale processo di coinvolgimento degli stakeholder che va oltre il mero adempimento formale della sottoposizione del Programma al Consiglio ai fini della validazione dello stesso, in linea con il principio cardine del d.lgs. 150/2009, espressamente richiamato al par. 1.2 della delibera CIVIT n. 105/2010, di “miglioramento continuo” per l’espletamento del quale si rende necessario l’apporto partecipativo dei portatori di interesse”*.

Ha, infine, aggiornato i lavori al secondo trimestre del 2011, per proseguire il percorso volto alla definizione degli standard di qualità, così come previsto dall’articolo 1, comma 3, del decreto ministeriale 24 dicembre 2010, n. 460/7.5/OIV, anche sulla base degli esiti del primo monitoraggio trimestrale.

E’, infatti, previsto un monitoraggio continuo degli standard di qualità individuati, che si basa su rilevazioni effettuate dalle strutture che erogano i servizi, che si avvale del sistema di controllo di gestione (SIGEST) del Ministero e che è volto:

- alla verifica del rispetto dei valori programmati;

- all'adozione di azioni di stimolo nei confronti delle strutture interessate affinché stabilizzino gli standard di eccellenza ovvero riducano, ove possibile, i valori attualmente programmati, anche attraverso operazioni di reingegnerizzazione dei servizi o di parti di essi;
- al consolidamento di uno stile di lavoro rivolto al miglioramento continuo dei servizi erogati, già diffusamente assorbito dal personale.