

UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO**TABELLA A.1***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 segnalazioni di disservizi.

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.

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Accessibilità fisica	Accesso allo sportello fisico di accoglienza	N. giornate lavorative con apertura dello sportello / N. totale giornate lavorative	100%
	Accessibilità multicanale	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%
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 sul sito web della informazione riguardante il responsabile del servizio	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	10 giorni
	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
	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 a carico dell'utente	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	1 giorno
Efficacia	Conformità	Regolarità della prestazione erogata	Numero di pratiche evase conformemente alla norma di riferimento / Numero totale comunicazioni	100%
	Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata	Numero di reclami / Numero comunicazioni evase	1/1.000 (1 ogni mille)
	Compiutezza	Esaustività della prestazione erogata	Numero comunicazioni evase senza ulteriori adempimenti dell'utenza / Numero totale di comunicazioni	90%

QUALIFICAZIONE DEI CONTRAENTI GENERALI**TABELLA A.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

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
	Accessibilità multicanale	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%
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	90%
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	10 giorni
	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
	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 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 alla norma di riferimento / Numero totale di pratiche	95%
	Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata	Numero di reclami accolti sulla base di un giudizio di pertinenza rispetto al servizio svolto / Numero totale di pratiche	5%
	Compiutezza	Esaustività della prestazione erogata	Numero comunicazioni evase senza ulteriori adempimenti dell'utenza / Numero totale di comunicazioni	90%

BIBLIOTECA**TABELLA A.3***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-

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

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Accessibilità fisica	Accesso allo sportello fisico di accoglienza	N. giornate lavorative con apertura dello sportello / N. totale giornate lavorative	100%
	Accessibilità multicanale	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%
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 sul sito web della informazione riguardante il responsabile del servizio	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	10 giorni
	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
	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 a carico dell'utente	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	1 giorno
Efficacia	Conformità	Regolarità della prestazione erogata	Numero di pratiche evase conformemente alla norma di riferimento / Numero totale comunicazioni	100%
	Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata	Numero di reclami / Numero comunicazioni evase	1/1.000 (1 ogni mille)
	Compiutezza	Esaustività della prestazione erogata	Numero comunicazioni evase senza ulteriori adempimenti dell'utenza / Numero totale di comunicazioni	90%

**RILASCIO DI AUTORIZZAZIONI E CONCESSIONI PER GLI SCARICHI
ALL'INTERNO DELLA LAGUNA DI VENEZIA**

TABELLA A.4

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

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Accessibilità fisica	Accesso allo sportello fisico di accoglienza	N. giornate lavorative con apertura dello sportello / N. totale giornate lavorative	100%
	Accessibilità multicanale	Informazioni (web) su come usufruire del servizio	Numero spazi web aggiornati / Numero spazi web da aggiornare	100%
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	80%
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione sul sito web della informazione riguardante il responsabile del servizio	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	10 giorni
	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
	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 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 alla norma di riferimento / Numero totale domande	100%
	Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata	Numero di reclami / Numero pratiche evase	3%
	Compiutezza	Esautività della prestazione erogata	Numero pratiche evase senza ulteriori adempimenti dell'utenza / Numero totale di richieste	80%

ATTESTAZIONE DELL'ISCRIZIONE ALL'ALBO NAZIONALE DEI COSTRUTTORI

TABELLA A.5

Principali caratteristiche del servizio erogato

L'Albo Nazionale Costruttori (ANC) è stato istituito con la legge 10/02/1962 n. 57. L'ANC è stato abrogato dal comma 10 dell'art. 8 della legge 11 febbraio 1994 n. 109 con decorrenza 01.01.2000 ed è stato sostituito da un sistema di qualificazione che si basa sugli organismi di attestazione SOA. Nonostante sia passato oltre un decennio dalla cessazione dell'ex ANC, i Direttori tecnici che lavoravano presso imprese registrate all'Albo possono ancora adesso far valere l'esperienza all'epoca maturata ai fini della dimostrazione del requisito di ordine speciale dell'adeguata idoneità tecnica di cui al comma 14 dell'art. 79 del D.P.R. 5.10.2010, n. 207, utile per la qualificazione SOA. In tale ambito, e per eventuali altre esigenze di imprese e tecnici, il servizio fornisce informazioni estratte dalla banca dati del cessato ANC riguardanti l'iscrizione delle imprese e la posizione dei direttori tecnici, utili alla dimostrazione del possesso del requisito.

Modalità di erogazione

Il servizio viene erogato a seguito di richiesta inviata tramite PEC. Per l'utenza non specialistica è prevista la possibilità di presentare la domanda anche a mano, firmata dall'interessato in presenza del dipendente addetto ovvero allegando la copia fotostatica non autenticata di un documento di identità del sottoscrittore, oppure è possibile inviare la domanda per posta allegando la copia fotostatica non autenticata di un documento di identità del sottoscrittore.

Tipologia di utenza che usufruisce del servizio

Imprese e Direttori tecnici che sono stati iscritti all'ex ANC.

Organo cui notificare la preventiva diffida del ricorrente

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

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Accessibilità multicanale	Informazioni e trasmissione/ricezione di documentazione tramite pec, e-mail, telefono	Numero di prestazioni erogate via pec, e-mail, telefono / Numero totale di richieste di prestazioni pervenute	90%
Tempestività	Tempestività	Tempo massimo tra la presentazione della richiesta e l'erogazione della prestazione (30 gg.)	Numero di prestazioni effettuate entro il tempo previsto / Numero totale di richieste	90%
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
	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
	Tempistiche di risposta	Pubblicazione sul sito web della tempistica programmata	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
Efficacia	Regolarità	Regolarità della prestazione erogata	Numero di prestazioni erogate/Numero di richieste pervenute	95%
	Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata	Numero di reclami sul servizio svolto / Numero di richieste pervenute	5/1000 (5 ogni mille richieste)

DUPLICATO DELLA PATENTE PER SMARRIMENTO, SOTTRAZIONE O DISTRUZIONE TABELLA B.1*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

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Accessibilità fisica	Accesso alle stazioni dei CC o ai Commissariati	Non dipende dall'amministrazione	
	Accessibilità multicanale	Informazioni (web) su come usufruire del servizio	Numero spazi web aggiornati / Numero spazi web da aggiornare	100%
Tempestività	Tempestività	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%
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	10 giorni
	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
	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 a carico dell'utente	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	1 giorno
Efficacia	Conformità	Regolarità della prestazione erogata	Numero di pratiche evase conformemente alla norma di riferimento / Numero totale comunicazioni	100%
	Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata	Numero di reclami / Numero comunicazioni evase	1/1.000 (1 ogni mille)
	Compiutezza	Esaustività della prestazione erogata	Numero comunicazioni evase senza ulteriori adempimenti dell'utenza / Numero totale di comunicazioni	90%

CONFERMA DI VALIDITA' DELLA PATENTE DI GUIDA

TABELLA B.2

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 il duplicato della patente di guida, 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

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Accessibilità fisica	Accesso agli studi dei medici abilitati	Non dipende dall'amministrazione	
	Accessibilità multicanale	Informazioni (web) su come usufruire del servizio	Numero spazi web aggiornati / Numero spazi web da aggiornare	100%
Tempestività	Tempestività	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%
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	10 giorni
	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
	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 spese a carico dell'utente	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	1 giorno
Efficacia	Conformità	Regolarità della prestazione erogata	Numero di pratiche evase conformemente alla norma di riferimento / Numero totale comunicazioni	100%
	Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata	Numero di reclami / Numero comunicazioni evase	1/1.000 (1 ogni mille)
	Compiutezza	Esaustività della prestazione erogata	Numero comunicazioni evase senza ulteriori adempimenti dell'utenza / Numero totale di comunicazioni	100%

AGGIORNAMENTO DELLA CARTA DI CIRCOLAZIONE PER CAMBIO DI RESIDENZA

TABELLA B.3

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

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Accessibilità fisica	Accesso agli uffici anagrafici	Non dipende dall'amministrazione	
	Accessibilità multicanale	Informazioni (web) su come usufruire del servizio	Numero spazi web aggiornati / Numero spazi web da aggiornare	100%
Tempestività	Tempestività	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%
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	10 giorni
	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
	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 a carico dell'utente	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	1 giorno
Efficacia	Conformità	Regolarità della prestazione erogata	Numero di pratiche evase conformemente alla norma di riferimento / Numero totale comunicazioni	100%
	Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata	Numero di reclami / Numero comunicazioni evase	1/1.000 (1 ogni mille)
	Compiutezza	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 B.4***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.

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Accessibilità fisica	Accesso alle stazioni dei CC o ai Commissariati	Non dipende dall'amministrazione	
	Accessibilità multicanale	Informazioni (web) su come usufruire del servizio	Numero spazi web aggiornati / Numero spazi web da aggiornare	100%
Tempestività	Tempestività	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%
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	10 giorni
	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
	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 a carico dell'utente	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	1 giorno
Efficacia	Conformità	Regolarità della prestazione erogata	Numero di pratiche evase conformemente alla norma di riferimento / Numero totale comunicazioni	100%
	Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata	Numero di reclami / Numero comunicazioni evase	1/1.000 (1 ogni mille)
	Compiutezza	Esaustività della prestazione erogata	Numero comunicazioni evase senza ulteriori adempimenti dell'utenza / Numero totale di comunicazioni	90%

PROVVEDIMENTI DI CONCESSIONE DI CONTRIBUTI ED INCENTIVI

TABELLA B.5

Principali caratteristiche del servizio erogato

Erogazione di contributi ed incentivi a favore dell'autotrasporto

Modalità di erogazione

Il contributo viene erogato a seguito di formale riconoscimento previa istanza dell'interessato e relativa istruttoria

Tipologia di utenza che usufruisce del servizio

Le imprese di autotrasporto di merci e passeggeri, le imprese di trasporto ferroviario (per ferrobonus)

Organo cui notificare la preventiva diffida del ricorrente

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

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Accessibilità fisica	Accesso agli Uffici	Numero giorni lavorativi apertura uffici/Numero totale giorni lavorativi	100%
Tempestività	Tempestività	Rispetto al termine dei procedimenti previsto ai sensi dell'art. 2 della l. 241/90 per l'erogazione della prestazione	Numero prestazioni effettuate entro il tempo previsto/Numero totale di richieste	90%
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del procedimento	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	30 giorni lavorativi
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle modalità di contatto	Numero giorni necessari per aggiornamento sul web	30 giorni lavorativi
	Eventuali spese a carico dell'utente	Pubblicazione sul sito web delle eventuali spese e/o tariffe a carico dell'utente	Numero giorni necessari per aggiornamento sul web	30 giorni lavorativi
Efficacia	Conformità	Regolarità della prestazione erogata	Numero pratiche evase conformemente alle norme di riferimento/Numero totale di pratiche evase	100%

RILASCIO DI LICENZE COMUNITARIE E DI PROVVEDIMENTI AUTORIZZATORI PER IL TRASPORTO PASSEGGERI IN AMBITO NAZIONALE, COMUNITARIO ED INTERNAZIONALE **TABELLA B.6**

Principali caratteristiche del servizio erogato

Nell'ambito dell'autotrasporto di passeggeri vengono rilasciate licenze comunitarie ed autorizzazioni per il trasporto passeggeri in ambito nazionale, comunitario ed internazionale extra UE.

Modalità di erogazione

Su richiesta

Tipologia di utenza che usufruisce del servizio

Imprese di autotrasporto passeggeri

Organo cui notificare la preventiva diffida del ricorrente

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

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Accessibilità fisica	Accesso agli uffici	Numero giorni lavorativi apertura uffici/Numero totale giorni lavorativi	100%
	Accessibilità multicanale	Informazione e modulistica disponibili sul sito internet	Numero spazi web aggiornati/Numero spazi web da aggiornare	100%
Tempestività	Tempestività	Rispetto al termine dei procedimenti previsto ai sensi dell'art. 2 della l. 241/90 per l'erogazione della prestazione	Numero erogazioni entro il tempo previsto/Numero totale di richieste	90%
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del procedimento	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento sul web	15 giorni lavorativi
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle modalità di contatto	Numero giorni necessari per aggiornamento sul web	15 giorni lavorativi
	Eventuali spese a carico dell'utente	Pubblicazione sul sito web delle eventuali spese e/o tariffe a carico dell'utente	Numero giorni necessari per aggiornamento sul web	15 giorni lavorativi
Efficacia	Conformità	Regolarità della prestazione erogata	Numero pratiche evase conformemente alle norme di riferimento/Numero totale di pratiche evase	100%

**RILASCIO AUTORIZZAZIONI DI TRASPORTO DI MERCI IN AMBITO
COMUNITARIO (LICENZE COMUNITARIE) ED EXTRACOMUNITARIO**

TABELLA B.7

Principali caratteristiche del servizio erogato

Nell'ambito dell'autotrasporto di merci vengono rilasciate licenze comunitarie ed autorizzazioni internazionali con Paesi non appartenenti all'U.E.

Modalità di erogazione

Su richiesta

Tipologia di utenza che usufruisce del servizio

Imprese di autotrasporto di merci

Organo cui notificare la preventiva diffida del ricorrente

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

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Accessibilità fisica	Accesso agli Uffici	Numero giorni lavorativi apertura uffici/Numero totale giorni lavorativi	100%
Tempestività	Tempestività	Rispetto al termine dei procedimenti previsto ai sensi dell'art. 2 della L. 241/90 per l'erogazione	Numero prestazioni effettuate entro il tempo previsto/Numero totale di richieste	90%
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del procedimento	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento sul web	15 giorni lavorativi
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle modalità di contatto	Numero giorni necessari per aggiornamento sul web	15 giorni lavorativi
	Eventuali spese a carico dell'utente	Pubblicazione sul sito web delle eventuali spese e/o tariffe a carico dell'utente	Numero giorni necessari per aggiornamento sul web	15 giorni lavorativi
Efficacia	Conformità	Regolarità della prestazione erogata	Numero pratiche evase conformemente alle norme di riferimento/Numero totale di pratiche evase	100%

AUTORIZZAZIONI ALLO SVOLGIMENTO DEI CORSI DI PREPARAZIONE PER L'ESAME DI ACCESSO ALLA PROFESSIONE DI TRASPORTATORE SU STRADA DI MERCI E DI PASSEGGERI

TABELLA B.8

Principali caratteristiche del servizio erogato

Viene autorizzato lo svolgimento di corsi di formazione per l'accesso alla professione.

Modalità di erogazione

A domanda

Tipologia di utenza che usufruisce del servizio

Autoscuole, imprese di autotrasporto

Organo cui notificare la preventiva diffida del ricorrente

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

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Accessibilità fisica	Accesso agli uffici	Numero giorni lavorativi apertura uffici/Numero totale giorni lavorativi	100%
	Accessibilità multicanale	Informazione e modulistica disponibili sul sito internet	Numero spazi web aggiornati/Numero spazi web da aggiornare	100%
Tempestività	Tempestività	Rispetto al termine dei procedimenti previsto ai sensi dell'art. 2 della L. 241/90 per l'erogazione della prestazione	Numero nulla osta rilasciati entro il tempo previsto/Numero totale di domande	90%
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del procedimento	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento sul web	15 giorni lavorativi
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle modalità di contatto	Numero giorni necessari per aggiornamento sul web	15 giorni lavorativi
	Eventuali spese a carico dell'utente	Pubblicazione sul sito web delle eventuali spese e/o tariffe a carico dell'utente	Numero giorni necessari per aggiornamento sul web	15 giorni lavorativi
Efficacia	Conformità	Regolarità della prestazione erogata	Numero pratiche evase conformemente alle norme di riferimento/Numero totale di pratiche evase	100%

DIFFUSIONE VIA WEB DELLE INFORMAZIONI DI MOBILITA'

TABELLA B.9

Principali caratteristiche del servizio erogato

Il servizio prevede la pubblicazione/diffusione via web e via smartphone delle informazioni di viabilità.

Modalità di erogazione

Web/smartphone

Tipologia di utenza che usufruisce del servizio

Cittadini/automobilisti

Organo cui notificare la preventiva diffida del ricorrente

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

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Accessibilità multicanale	web	Numero giornate di accessibilità al web/ Numero giorni anno solare	95%
		smartphone	Numero giornate di accessibilità mobile/ Numero giorni anno solare	95%
Tempestività	Tempestività	Tempo massimo tra la validazione dell'informazione sulla piattaforma RTTI del CCISS - Real Time Traffic Informations del Centro di Coordinamento Informazione Sicurezza Stradale - e la trasmissione dell'aggiornamento sulla pagina	Δt - differenza tra il tempo della trasmissione e il tempo della validazione dell'informazione espressa in minuti	Max 5 minuti
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
Efficacia	Regolarità del servizio	Continuità di disponibilità del servizio	Giorni di pubblicazione - diffusione/365	98%
	Completezza	Completezza delle informazioni pubblicate	Numero delle informazioni attive e validate su Piattaforma telematica RTTI (Real Time Traffic Informations) /Numero delle informazioni pubblicate	99%

RILASCIO COPIA CONFORME DI LICENZA COMUNITARIA

TABELLA B.10

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

Principali caratteristiche del servizio erogato

Il servizio prevede il rilascio di copie conformi di licenze comunitarie per il trasporto di cose.

Modalità di erogazione

L'utente presenta la licenza comunitaria ORIGINALE presso lo sportello dell'UMC, che verifica in via telematica i dati di iscrizione dell'Azienda ed il numero di veicoli in disponibilità della stessa e rilascia le copie conformi richieste.

Tipologia di utenza che usufruisce del servizio

Tutte le aziende di autotrasporto di cose per conto terzi che esercitano il trasporto in territorio dell'U.E.

Organo cui notificare la preventiva diffida del ricorrente

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

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Accessibilità multicanale	Accesso agli Uffici della motorizzazione	Numero giorni di apertura uffici / Numero giorni lavorativi	85%
		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 (15 min.)	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
	Tempistiche di risposta	Pubblicazione sul sito web della tempistica programmata	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

RILASCIO ETICHETTA ATTESTANTE LA REGOLARE REVISIONE PERIODICA DEI VEICOLI **TABELLA B.11**

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

Principali caratteristiche del servizio erogato

Il servizio prevede l'aggiornamento della carta di circolazione mediante apposizione di etichetta adesiva antifalsificazione sulla Carta di Circolazione dei veicoli, attestante la regolarità della revisione periodica, ai sensi dell'art. 80 del Codice della Strada.

Modalità di erogazione

Il servizio viene effettuato, mediante rilascio immediato, conseguente alle operazioni di controllo tecnico previste, dell'etichetta autoadesiva da applicare negli appositi spazi previsti sulla carta di circolazione.

Tipologia di utenza che usufruisce del servizio

Tutte le aziende di autotrasporto di cose per conto terzi che esercitano il trasporto in territorio dell'U.E.

Organo cui notificare la preventiva diffida del ricorrente

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

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Accessibilità fisica	Accesso agli Uffici della motorizzazione	Numero giorni di apertura uffici / Numero giorni lavorativi	75%
		Domicilio dell'impresa di autotrasporto per la revisione dei veicoli di massa complessiva sup. alle 3,5 T	Numero di etichette stampate/Numero di revisioni effettuate	95%
	Accessibilità multicanale	Informazioni su come usufruire del servizio con prenotazione via web (solo per studi di consulenza)	Numero spazi web aggiornati / Numero spazi web da aggiornare	100%
Tempestività	Tempestività	Tempo massimo intercorrente tra la fine della revisione tecnica e la stampa dell'etichetta (15 min.)	Numero di etichette stampate entro il tempo previsto/Numero totale veicoli revisionati	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

QUALIFICAZIONE DELLA PRODUZIONE DI MANUFATTI PREFABBRICATI IN CEMENTO ARMATO NORMALE E PRECOMPRESSO, PRODOTTI IN SERIE

TABELLA C.1

Principali caratteristiche del servizio erogato

Il servizio prevede il rilascio di Attestati di Qualificazione per la produzione di manufatti prefabbricati strutturali, in cemento armato e cemento armato precompresso, prodotti in serie (e successivi rinnovi)

Modalità di erogazione

Su istanza documentata

Tipologia di utenza che usufruisce del servizio

Stabilimenti di produzione di elementi strutturali prefabbricati in ca e cap (di serie)

Organo cui notificare la preventiva diffida del ricorrente

Presidente del Consiglio superiore dei lavori pubblici.

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Accessibilità fisica	Accesso agli Uffici del Servizio Tecnico Centrale	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 pervenute	75%
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il dirigente responsabile del procedimento	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento su web (del Dirigente Responsabile)	10 giorni
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle modalità di contatto	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento su web (delle modalità di contatto)	10 giorni
	Tempistiche di risposta	Pubblicazione sul sito web della tempistica programmata	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento su web (della tempistica programmata)	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 / Numero di prestazioni effettuate nel periodo	5%

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

TABELLA C.2

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.

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 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	Pertinenza della prestazione erogata	Numero di reclami accolti sulla base di un giudizio di pertinenza rispetto al servizio svolto	5%
	Compiutezza	Esauritività 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 C.3**

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.

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 sul sito internet	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 sul 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	Esautività della prestazione erogata	Numero di procedimenti conclusi senza richiedere documentazione già in possesso dell'Amministrazione / Numero totale di istanze	90%

NUMERO BLU 1530**TABELLA D.1***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.

Procedimento a seguito di diffida

Il Comandante generale, ricevuta la diffida dal ricorrente, individua l'ufficio periferico 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 multicanale	Informazioni (web) su come usufruire del servizio	Numero giornate di accessibilità al web / Numero giorni anno solare	95%
		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%
Tempestività	Tempestività	Prontezza di risposta	Numero di chiamate trattate in tempo reale/Numero delle chiamate totali	95%
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
	Eventuali 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	5 giorni lavorativi
Efficacia	Conformità	Regolarità del servizio	ore di disponibilità/24	100%
	Affidabilità	Affidabilità del servizio	Numero delle risposte dell'operatore / Numero totale delle chiamate	95%

AVVISI AI NAVIGANTI - NAVTEX**TABELLA D.2***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.

Procedimento a seguito di diffida

Il Comandante generale, ricevuta la diffida dal ricorrente, individua l'ufficio periferico 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 multicanale	Informazioni (web) su come usufruire del servizio	Numero giornate di accessibilità al web / Numero giorni anno solare	95%
		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%
Tempestività	Tempestività	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%
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 eventuali spese a carico dell'utente	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni lavorativi
Efficacia	Conformità	Regolarità del servizio	Giorni di trasmissione / 365	95%
	Affidabilità	Affidabilità del servizio	Numero delle trasmissioni effettuate / Numero delle trasmissioni previste	95%

ISCRIZIONE NELLE MATRICOLE DELLA GENTE DI MARE

TABELLA D.11

Principali caratteristiche del servizio erogato

Il servizio prevede l'iscrizione, su istanza di parte, nelle Matricole della "gente di mare" di 1^a, 2^a e 3^a categoria, come previsto dall'articolo 118 del Codice della navigazione.

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 (art. 119 Codice della Navigazione) per l'iscrizione in una delle categorie della gente di mare.

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'Ufficio periferico 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 lavorative con apertura dello sportello / Numero totale giornate lavorative	90%
	Accessibilità multicanale	Informazioni (web) su come usufruire del servizio e modulistica	Numero giornate di accessibilità al web / Numero giorni anno solare	95%
Tempestività	Tempestività	Tempo massimo tra la data di acquisizione di regolare istanza e l'avvenuta iscrizione	Numero di giorni intercorrenti tra la data di acquisizione di regolare istanza e quella dell'avvenuta iscrizione	30
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	5/1000
	Compiutezza	Esauritività della prestazione erogata	Numero pratiche evase senza ulteriori adempimenti dell'utenza / Numero totale di richieste	92%

RILASCIO DEI TITOLI PROFESSIONALI MARITTIMI**TABELLA D.12***Principali caratteristiche del servizio erogato*

Il servizio prevede l'espletamento degli esami previsti dal Codice della navigazione per il conseguimento dei titoli professionali marittimi

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 dal Regolamento al Codice della navigazione per il conseguimento del titolo professionale marittimo richiesto.

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'Ufficio periferico 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 lavorative con apertura dello sportello / Numero totale giornate lavorative	90%
	Accessibilità multicanale	Informazioni (web) su come usufruire del servizio e modulistica	Numero giornate di accessibilità al web / Numero giorni anno solare	95%
Tempestività	Tempestività	Tempo minimo tra la pubblicazione dell'avviso di sessioni d'esame e la scadenza del termine per la presentazione dell'istanza di partecipazione	Numero di giorni intercorrenti tra la data dell'avviso e la prima data di scadenza fissata per la presentazione dell'istanza	30
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
	Tempistiche di risposta	Pubblicazione sul sito web dell'avviso di affissione all'albo dell'elenco dei candidati ammessi	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 sessioni d'esame tenute secondo il calendario prefissato/ Numero totale sessioni previste	95%
	Affidabilità	Coerenza della prestazione erogata	Numero ricorsi/Numero pratiche evase	1/100
	Compiutezza	Esaustività della prestazione erogata	Numero pratiche evase senza ulteriori adempimenti dell'utenza/Numero totale di richieste	92%

RILASCIO DELLA PATENTE NAUTICA DA DIPORTO

TABELLA D.16

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.

Procedimento a seguito di diffida

Il Comandante generale, ricevuta la diffida dal ricorrente, individua l'ufficio periferico 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 lavorative con apertura dello sportello / Numero totale giornate lavorative	90%
	Accessibilità multicanale	Informazioni (web) su come usufruire del servizio e modulistica	Numero giornate di accessibilità al web / Numero giorni anno solare	95%
Tempestività	Tempestività	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
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
	Tempistiche di risposta	Pubblicazione sul sito web della tempistica programmata per le sessioni d'esame	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni lavorativi
	Eventuali 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	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 di ricorsi / Numero pratiche evase	5/1.000 (5 ogni mille)
	Compiutezza	Esaustività della prestazione erogata	Numero pratiche evase senza ulteriori adempimenti dell'utenza / Numero totale di richieste	92%

ISCRIZIONE NEI REGISTRI IMBARCAZIONI DA DIPORTO - R.I.D. DI UNITA' DA DIPORTO**TABELLA D.20***Principali caratteristiche del servizio erogato*

Il servizio prevede, su istanza di parte, l'iscrizione di una unità da diporto nel pertinente registro, come previsto dalla normativa di settore.

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 possieda una unità da diporto che risponda ai requisiti di legge per l'iscrizione obbligatoria nei R.I.D., ai fini della navigazione.

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'Ufficio periferico 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 lavorative con apertura dello sportello/Numero totale giornate lavorative	90%
	Accessibilità multicanale	Informazioni (web) su come usufruire del servizio e modulistica	Numero giornate di accessibilità al web / Numero giorni anno solare	95%
Tempestività	Tempestività	Tempo massimo tra la data di acquisizione di regolare istanza e l'avvenuta iscrizione	Numero di giorni intercorrenti tra la data di acquisizione di regolare istanza e quella dell'avvenuta iscrizione	30
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	1/100
	Compiutezza	Esaustività della prestazione erogata	Numero pratiche evase senza ulteriori adempimenti dell'utenza/ Numero totale di richieste	92%