

**STANDARD QUALITATIVI DEI SERVIZI EROGATI
MONITORAGGIO ANNO 2016**

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 i sistemi informativi e statistici (*)

Indirizzo della pagina del sito web riguardante il servizio

<http://www.mit.gov.it/come-fare-per/infrastrutture/appalti-pubblici/Qualificazione-contraente-generale>

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato	Valore registrato I trimestre	Valore registrato II trimestre	Valore registrato III trimestre	Valore registrato IV trimestre	Note
	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%	12/12 (=100%)	10/10 (=100%)	31/31 (=100%)	34/34 (=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	90%	12/12 (=100%)	10/10 (=100%)	31/31 (=100%)	34/34 (=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	---	---	---	---	--- questo simbolo indica che non sono stati necessari aggiornamenti nel periodo
	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	---	---	---	---	--- questo simbolo indica che non sono stati necessari aggiornamenti nel periodo
	Tempistiche di risposta	Pubblicazione sul sito web della tempistica programmata	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	10 giorni	---	---	---	---	--- questo simbolo indica che non sono stati necessari aggiornamenti nel periodo
	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	---	---	---	---	--- questo simbolo indica che non sono stati necessari aggiornamenti nel periodo
Efficacia	Conformità	Regolarità della prestazione erogata	Numero di pratiche evase conformemente alla norma di riferimento / Numero totale di pratiche	95%	9/9 (=100%)	5/5 (=100%)	18/18 (=100%)	11/11 (=100%)	
	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%	---	---	---	---	--- questo simbolo indica che non si sono registrati reclami nel periodo
	Compiutezza	Esaustività della prestazione erogata	Numero comunicazioni evase senza ulteriori adempimenti dell'utenza / Numero totale di comunicazioni	90%	9/9 (=100%)	5/5 (=100%)	18/18 (=100%)	11/11 (=100%)	

(*) Ai sensi del Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 11 febbraio 2014, n. 72 - Regolamento di organizzazione del Ministero delle infrastrutture e dei trasporti, il Dipartimento ha assunto la denominazione di "Dipartimento per le infrastrutture, i sistemi informativi e statistici".