

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

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 i sistemi informativi e statistici (*)

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	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%	138/138 (=100%)	102/102 (=100%)	85/85 (=100%)	78/78 (=100%)	
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%	138/138 (=100%)	102/102 (=100%)	85/85 (=100%)	78/78 (=100%)	
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	---	---	---	---	--- 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	5 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	5 giorni	---	---	---	---	--- questo simbolo indica che non sono stati necessari aggiornamenti nel periodo
Efficacia	Regolarità	Regolarità della prestazione erogata	Numero di prestazioni erogate/Numero di richieste pervenute	95%	138/138 (=100%)	102/102 (=100%)	85/85 (=100%)	78/78 (=100%)	
	Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata	Numero di reclami sul servizio svolto / Numero di richieste pervenute	5/1000 (5 ogni mille richieste)	---	---	---	---	--- questo simbolo indica che non sono stati registrati reclami nel periodo

(*) 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".