

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

**RILASCIO DEL NULLA OSTA ALLO SVOLGIMENTO DEI CORSI DI FORMAZIONE PER IL
CONSEGUIMENTO DELLA CARTA DI QUALIFICAZIONE DEL CONDUCENTE C.Q.C.**

TABELLA B.12

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

Principali caratteristiche del servizio erogato

Il servizio prevede il rilascio ad enti di formazione ed autoscuole del nulla osta allo svolgimento dei corsi di formazione professionale CQC, per chi svolge l'attività di conducente di veicoli destinati al trasporto di merci oppure di persone per conto di terzi, essendo già in possesso della patente necessaria a condurre i predetti veicoli. Il sito web di riferimento è www.ilportaledellautomobilista.it

Modalità di erogazione

Le autoscuole ed i centri di istruzione automobilistica per procedere all'erogazione dei corsi di qualificazione iniziale e quindi di formazione periodica, richiedono il nulla osta alla DGT territorialmente competente ove ha sede l'autoscuola o il centro di istruzione automobilistica. La DGT, verificata la sussistenza dei requisiti richiesti, ed in particolare l'elenco dei docenti ed i relativi curricula rilascia all'autoscuola o al centro di istruzione automobilistica il nulla osta all'avvio dei corsi, previo assolvimento dell'imposta di bollo

Tipologia di utenza che usufruisce del servizio

Enti di formazione ed autoscuole

Organo cui notificare la preventiva diffida del ricorrente

Capo del Dipartimento per i trasporti, la navigazione, gli affari generali ed il personale

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato	Valore registrato I semestre	Valore registrato II semestre	Note
Accessibilità	Accessibilità fisica	Accesso agli uffici della motorizzazione	Numero giorni di apertura uffici / Numero giorni lavorativi	95%	95%	100%	
	Accessibilità multicanale	Informazioni (web) su come usufruire del servizio	Numero spazi web aggiornati / Numero spazi web da aggiornare	100%	100%	100%	
Tempestività	Tempestività	Tempo massimo intercorrente tra la presentazione completa della domanda in bollo e la data di conclusione per il rilascio dell'autorizzazione per lo svolgimento dei corsi CQC (60 gg)	Numero autorizzazioni rilasciate nel tempo previsto / Numero totale richieste pervenute	99%	100%	100%	
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	---	---	--- questo simbolo indica che non sono stati necessari aggiornamenti nel periodo
	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	Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata	Numero di reclami / Numero atti evasi	1/1.000	---	---	--- questo simbolo indica che non sono stati registrati reclami nel periodo