

STANDARD QUALITATIVI DEI SERVIZI EROGATI MONITORAGGIO ANNO 2016

RILASCIO DI CERTIFICATO DI ABILITAZIONE PROFESSIONALE PER ESAME A.D.R.

TABELLA B.15

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

Principali caratteristiche del servizio erogato

Il servizio prevede il rilascio a seguito di esame del certificato di formazione professionale di merci pericolose (c.d. CFP ADR) per coloro i quali svolgono, a livello professionale, l'attività di conducente di veicoli destinati al trasporto di merci pericolose, essendo già in possesso della patente necessaria a condurre i predetti veicoli. Il sito web di riferimento è www.ilportaledellautomobilista.it

Modalità di erogazione

Il certificato di formazione professionale CFP ADR può essere di carattere generale (cosiddetto CFP ADR base) oppure può "contenere" altre specializzazioni (cisterne, esplosivi etc). La normativa stabilisce che debbano essere effettuati esami distinti per il conseguimento del CFP base e per ciascuna specializzazione eventualmente richiesta. L'estensione del CFP base alle altre specializzazioni è subordinata al superamento dell'esame relativo al CFP base. Gli enti di formazione o le autoscuole autorizzate presentano domanda di esame per l'ottenimento del CFP ADR a nome dei candidati che abbiano partecipato ai corsi previsti dalla normativa vigente. L'ufficio della motorizzazione organizza la seduta a quiz preliminarmente per il corso base; per i candidati idonei al CFP base organizza anche la seduta a quiz per le specializzazioni richieste, superate le quali, viene comunicato l'esito in tempo reale. Per i respinti è possibile ripetere la prova 1 sola volta dopo 30 giorni dalla data del primo esame e comunque entro sei mesi dalla fine del corso

Tipologia di utenza che usufruisce del servizio

Tutti i conducenti in possesso di patente adatta ai veicoli destinati al trasporto di merci pericolose

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 della domanda di esame e la data di fissazione della seduta di esame a quiz per il rilascio compresa la stampa del CFP ADR(50 gg) + (10 gg) = 60gg	Numero prove effettuate nel tempo previsto / Numero totale di prove effettuate	99%	99%	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