

STANDARD QUALITATIVI DEI SERVIZI EROGATI MONITORAGGIO ANNO 2016

RILASCIO DUPLICATO PATENTE DI GUIDA PER RICLASSIFICAZIONE O RIDUZIONE PERIODO DI VALIDITA', DETERIORAMENTO, DISTRUZIONE, SMARRIMENTO, FURTO (IN CASI PARTICOLARI NON RIENTRANTI NELLA PROCEDURA B.2)

TABELLA B.19

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

Principali caratteristiche del servizio erogato

Il servizio prevede il rilascio del duplicato della patente di guida in diversi casi quali riclassificazione, riduzione periodo di validità, deterioramento, distruzione e nei casi in cui, in sede di denuncia di smarrimento o furto la patente non risulta duplicabile. Il sito web di riferimento è www.ilportaledellautomobilista.it

Modalità di erogazione

Gli utenti (singoli cittadini, società di consulenza automobilistica o autoscuole regolarmente autorizzate) presentano domanda di rilascio del duplicato della patente di guida, corredata da documentazione atta a dimostrare la motivazione per la quale si chiede la formalità. L'ufficio, analizzata la richiesta, procederà quindi a rilasciare al richiedente il duplicato della patente di guida

Tipologia di utenza che usufruisce del servizio

Tutti i cittadini, già in possesso di patente di guida, che avanzano apposita istanza di duplicato della patente di guida per riclassificazione, riduzione periodo di validità, deterioramento, distruzione, smarrimento, furto

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	85%	90%	100%	
	Accessibilità multicanale	Informazioni su come usufruire del servizio con prenotazione via web (solo per autoscuole e studi di consulenza)	Numero spazi web aggiornati / Numero spazi web da aggiornare	100%	100%	100%	
Tempestività	Tempestività	Tempo massimo intercorrente tra la presentazione della domanda di duplicato e la data di rilascio del duplicato della patente di guida (90 gg)	Numero domande evase entro il tempo previsto / Numero totale domande presentate	95%	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