

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

CONFERMA DI VALIDITA' DELLA PATENTE DI GUIDA

TABELLA B.2

Principali caratteristiche del servizio erogato

Il servizio prevede la conferma di validità della patente di guida, ai sensi dell'art. 126 del Codice della strada

Modalità di erogazione

Il servizio viene effettuato, inviando direttamente, per posta, al domicilio dell'utente il duplicato della patente di guida, con la nuova data di scadenza comunicata dal medico abilitato.

Tipologia di utenza che usufruisce del servizio

Tutti i cittadini titolari di patente di guida

Organo cui notificare la preventiva diffida del ricorrente

Capo del dipartimento per i trasporti, la navigazione ed i sistemi informativi e statistici (*)

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato	Valore registrato I semestre	Valore registrato II semestre	Note
Accessibilità	Accessibilità fisica	Accesso agli studi dei medici abilitati	Non dipende dall'amministrazione				
	Accessibilità multicanale	Informazioni (web) su come usufruire del servizio	Numero spazi web aggiornati / Numero spazi web da aggiornare	100%	---	---	--- questo simbolo indica che non sono stati necessari aggiornamenti nel periodo
Tempestività	Tempestività	Tempo massimo tra l'arrivo della comunicazione e la trasmissione dell'aggiornamento del documento (pubblicato su sito web)	Numero di prestazioni effettuate entro il tempo previsto / Numero totale di comunicazioni	100%	2.793.014/2.793.014 (=100%)	2.386.659/2.386.659 (=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 spese a carico dell'utente	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	1 giorno	---	---	--- 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 comunicazioni	100%	2.793.014/2.793.014 (=100%)	2.386.659/2.386.659 (=100%)	
	Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata	Numero di reclami / Numero comunicazioni evase	1/1.000 (1 ogni mille)	circa 400/2.793.014 (circa 0,14 ogni mille)	circa 300/2.386.659 (circa 0,13 ogni mille)	
	Compiutezza	Esaustività della prestazione erogata	Numero comunicazioni evase senza ulteriori adempimenti dell'utenza / Numero totale di comunicazioni	100%	2.793.014/2.793.014 (=100%)	2.386.659/2.386.659 (=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 i trasporti, la navigazione, gli affari generali ed il personale"