

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

**DUPLICATO DELLA CARTA DI CIRCOLAZIONE PER SMARRIMENTO, SOTTRAZIONE O DISTRUZIONE**

**TABELLA B.4**

*Principali caratteristiche del servizio erogato*

Il servizio prevede il rilascio del duplicato della carta di circolazione per smarrimento, sottrazione o distruzione, ai sensi del D.P.R. 9.3.2000, n. 105.

*Modalità di erogazione*

Il servizio viene effettuato, inviando direttamente, per posta, al domicilio dell'utente, il duplicato della carta di circolazione a seguito di denuncia agli organi competenti (stazione CC o Commissariato).

*Tipologia di utenza che usufruisce del servizio*

Tutti i cittadini titolari di carta di circolazione.

*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 alle stazioni dei CC o ai Commissariati                                                                            | 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%                   | 30.981/30.981 (=100%)                   | 29.313/29.313 (=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 eventuali 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%                   | 30.981/30.981 (=100%)                   | 29.313/29.313 (=100%)                   |                                                                                  |
|               | Affidabilità                         | Pertinenza della prestazione erogata                                                                                       | Numero di reclami / Numero comunicazioni evase                                                      | 1/1.000 (1 ogni mille) | circa 10/30.981 (circa 0,32 ogni mille) | circa 10/29.313 (circa 0,34 ogni mille) |                                                                                  |
|               | Compiutezza                          | Esaustività della prestazione erogata                                                                                      | Numero comunicazioni evase senza ulteriori adempimenti dell'utenza / Numero totale di comunicazioni | 90%                    | 28.345/30.981 (=91,49%)                 | 27.938/29.313 (=95,31%)                 |                                                                                  |

(\*) 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"