

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

**RILASCIO DI LICENZE COMUNITARIE E DI PROVVEDIMENTI AUTORIZZATORI
PER IL TRASPORTO PASSEGGERI IN AMBITO NAZIONALE, COMUNITARIO ED
INTERNAZIONALE**

TABELLA B.6

Principali caratteristiche del servizio erogato

Nell'ambito dell'autotrasporto di passeggeri vengono rilasciate licenze comunitarie ed autorizzazioni per il trasporto passeggeri in ambito nazionale, comunitario ed internazionale extra UE.

Modalità di erogazione

Su richiesta

Tipologia di utenza che usufruisce del servizio

Imprese di autotrasporto passeggeri

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 uffici | Numero giorni lavorativi apertura uffici/Numero totale giorni lavorativi | 100% | 100% | 100% | |
| | Accessibilità multicanale | Informazione e modulistica disponibili sul sito internet | Numero spazi web aggiornati/Numero spazi web da aggiornare | 100% | --- | --- | --- questo simbolo indica che non sono stati necessari aggiornamenti nel periodo |
| Tempestività | Tempestività | Rispetto al termine dei procedimenti previsto ai sensi dell'art. 2 della l. 241/90 per l'erogazione della prestazione | Numero erogazioni entro il tempo previsto/Numero totale di richieste | 90% | 100% | 100% | |
| Trasparenza | Responsabili | Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del procedimento | Numero di giorni necessari per l'aggiornamento sul web | 15 giorni lavorativi | --- | --- | --- questo simbolo indica che non sono stati necessari aggiornamenti nel periodo |
| | Procedure di contatto | Pubblicazione sul sito web delle modalità di contatto | Numero giorni necessari per aggiornamento sul web | 15 giorni lavorativi | --- | --- | --- questo simbolo indica che non sono stati necessari aggiornamenti nel periodo |
| | Eventuali spese a carico dell'utente | Pubblicazione sul sito web delle eventuali spese e/o tariffe a carico dell'utente | Numero giorni necessari per aggiornamento sul web | 15 giorni lavorativi | --- | --- | --- questo simbolo indica che non sono stati necessari aggiornamenti nel periodo |
| Efficacia | Conformità | Regolarità della prestazione erogata | Numero pratiche evase conformemente alle norme di riferimento/Numero totale di pratiche evase | 100% | 100% | 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"