

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

**ABILITAZIONE AGLI ORGANISMI DI CERTIFICAZIONE, ISPEZIONE E PROVA
RELATIVAMENTE A PRODOTTI E SISTEMI COSTRUTTIVI, AI SENSI DELL'ART. 9,
COMMA 3, DEL D.P.R. 246/1993 E SUCCESSIVI RINNOVI**

TABELLA C.3

Principali caratteristiche del servizio erogato

Il servizio prevede il rilascio dell'abilitazione agli organismi di certificazione, ispezione e prova relativamente a prodotti e sistemi costruttivi, ai sensi dell'art. 9, comma 3, del DPR 246/1993 e successivi rinnovi.

Modalità di erogazione

Su domanda.

Tipologia di utenza che usufruisce del servizio

Organismi di certificazione prodotti e sistemi costruttivi.

Organo cui notificare la preventiva diffida del ricorrente

Presidente del Consiglio superiore dei lavori pubblici.

Indirizzo della pagina del sito web riguardante il servizio

http://www.cslp.it/cslp/index.php?option=com_sobi2&catid=42&Itemid=61

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato	Valore registrato I semestre	Valore registrato II semestre	Note
Accessibilità	Accessibilità fisica	Accesso agli Uffici del Servizio Tecnico Centrale	N. giorni lavorativi apertura uffici / N. totale giorni lavorativi	90%	126/126 (=100%)	127/127 (=100%)	
	Accessibilità multicanale	Informazioni e modulistica disponibili sul sito internet	Numero spazi web aggiornati / Numero spazi web da aggiornare	95%	1/1 (=100%)	1/1 (=100%)	Si tratta degli spazi web di ciascuna divisione interessata
Tempestività	Tempestività	Tempo massimo tra la presentazione della richiesta e l'erogazione della prestazione (pubblicato su sito web)	Numero di prestazioni effettuate entro il tempo previsto / Numero totale di richieste	95%	206/206 (=100%)	153/153 (=100%)	
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti il dirigente responsabile del procedimento	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento su web	10 giorni	entro 10 giorni	entro 10 giorni	
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle modalità di contatto	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento su web	10 giorni	entro 10 giorni	entro 10 giorni	
	Tempistiche di risposta	Pubblicazione sul sito web della tempistica programmata	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento su web	10 giorni	entro 10 giorni	entro 10 giorni	
	Eventuali spese a carico dell'utente	Pubblicazione sul sito web delle eventuali spese e/o tariffe a carico dell'utente	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento su web	10 giorni	entro 10 giorni	entro 10 giorni	
Efficacia	Conformità	Regolarità della prestazione erogata	Numero di pratiche evase conformemente alle norme di riferimento / Numero totale di pratiche evase	100%	100%	100%	
	Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata	Numero di reclami accolti sulla base di un giudizio di pertinenza rispetto al servizio svolto	5%	---	---	--- questo simbolo indica che non si sono registrati reclami nel periodo
	Compiutezza	Esaustività della prestazione erogata	Numero di procedimenti conclusi senza richiedere documentazione già in possesso dell'Amministrazione / Numero totale di istanze	90%	100%	100%	