

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

TABELLA D.12

RILASCIO DEI TITOLI PROFESSIONALI MARITTIMI

Principali caratteristiche del servizio erogato

Il servizio prevede l'espletamento degli esami previsti dal Codice della navigazione per il conseguimento dei titoli professionali marittimi

Modalità di erogazione

Il servizio è erogato mediante gli Uffici periferici del Corpo delle capitanerie di porto.

Tipologia di utenza che usufruisce del servizio

Chiunque si trovi nelle condizioni previste dal Regolamento al Codice della navigazione per il conseguimento del titolo professionale marittimo richiesto.

Organo competente a ricevere la diffida

Comandante generale del Corpo delle Capitanerie di porto.

Procedimento a seguito di diffida

Il Comandante generale, ricevuta la diffida dal ricorrente, individua l'Ufficio periferico competente chiedendo, entro 10 giorni, una relazione in merito. Riceve, entro 20 giorni, la suddetta relazione e valuta, entro 20 giorni, la fondatezza della diffida. Fissa il termine entro cui rimuovere le cause dei motivi della diffida (20 giorni) ovvero, nello stesso termine, comunica al ricorrente le motivazioni della sua infondatezza. Le suddette fasi sono contestualmente notificate al ricorrente.

Indirizzo della pagina del sito web riguardante il servizio

<http://www.guadiacostiera.gov.it/servizi-al-cittadino/Pages/calendario-esami.aspx>

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato	Valore registrato I trimestre	Valore registrato II trimestre	Valore registrato III trimestre	Valore registrato IV trimestre	Note
Accessibilità	Accessibilità fisica	Accesso agli Uffici periferici del Corpo delle Capitanerie di porto	Numero giornate lavorative con apertura dello sportello / Numero totale giornate lavorative	90%	98%	99%	100%	100%	
	Accessibilità multicanale	Informazioni (web) su come usufruire del servizio e modulistica	Numero giornate di accessibilità al web / Numero giorni anno solare	95%	99%	99%	98%	100%	
Tempestività	Tempestività	Tempo minimo tra la pubblicazione dell'avviso di sessioni d'esame e la scadenza del termine per la presentazione dell'istanza di partecipazione	Numero di giorni intercorrenti tra la data dell'avviso e la prima data di scadenza fissata per la presentazione dell'istanza	30	32	34	34	33	
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni lavorativi	3 giorni lavorativi	3 giorni lavorativi	3 giorni lavorativi	3 giorni lavorativi	
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni lavorativi	3 giorni lavorativi	3 giorni lavorativi	3 giorni lavorativi	3 giorni lavorativi	
	Tempistiche di risposta	Pubblicazione sul sito web dell'avviso di affissione all'albo dell'elenco dei candidati ammessi	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni lavorativi	3 giorni lavorativi	3 giorni lavorativi	3 giorni lavorativi	3 giorni lavorativi	
	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	5 giorni lavorativi	3 giorni lavorativi	1 giorno lavorativo	3 giorno lavorativo	3 giorno lavorativo	
Efficacia	Conformità	Regolarità della prestazione erogata	Numero di sessioni d'esame tenute secondo il calendario prefissato/ Numero totale sessioni previste	95%	99%	99%	100%	100%	
	Affidabilità	Coerenza della prestazione erogata	Numero ricorsi/Numero pratiche evase	1/100	---	1/100	---	---	--- questo simbolo indica che non si sono registrati ricorsi nel periodo
	Compiutezza	Esaustività della prestazione erogata	Numero pratiche evase senza ulteriori adempimenti dell'utenza/Numero totale di richieste	92%	98%	99%	99%	98%	