

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

**RILASCIO DELLA PATENTE NAUTICA DA DIPORTO**

**TABELLA D.16**

*Principali caratteristiche del servizio erogato*

Il servizio prevede l'erogazione delle prestazioni per il conseguimento della patente nautica da diporto.

*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 dalla legge per il conseguimento della patente nautica.

*Organo cui notificare la preventiva diffida del ricorrente*

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.quardiacostiera.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%	98%	
Tempestività	Tempestività	Tempo massimo tra la dichiarazione di disponibilità all'esame e l'erogazione della prestazione (pubblicato su sito web)	Numero di giorni necessari per l'erogazione del servizio dalla dichiarazione di disponibilità	45	39	38	37	35	
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 della tempistica programmata per le sessioni d'esame	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 eventuali spese a carico dell'utente	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	
Efficacia	Conformità	Regolarità della prestazione erogata	Numero di pratiche evase conformemente alle procedure standard di ufficio / Numero totale domande	95%	99%	99%	100%	99%	
	Affidabilità	Coerenza della prestazione erogata	Numero di ricorsi / Numero pratiche evase	5/1.000 (5 ogni mille)	1/1000	---	---	---	--- 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%	100%	99%	