

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

**ISCRIZIONE NELLE MATRICOLE DELLE NAVI MAGGIORI**

**TABELLA D.17**

*Principali caratteristiche del servizio erogato*

Il servizio prevede, su istanza di parte, l'iscrizione di una nave nelle Matricole delle navi maggiori, come previsto dalla normativa di settore (art. 146 del Codice della Navigazione)

*Modalità di erogazione*

Il servizio è erogato mediante gli Uffici periferici del Corpo delle Capitanerie di porto (art. 146 del Codice della Navigazione)

*Tipologia di utenza che usufruisce del servizio*

Chiunque possieda una nave che risponda ai requisiti di legge (artt. 143 e 144 del Codice della Navigazione) per l'iscrizione obbligatoria nei registri delle navi minori e dei galleggianti, ai fini della navigazione

*Organo competente a ricevere la diffida*

Comando generale del Corpo delle capitanerie di porto

*Procedimento a seguito di diffida*

Il Comandante generale, ricevuta la diffida dal ricorrente, individua l'organo 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.guardiacostiera.gov.it/ancona/standard-di-qualita>

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	N. giornate lavorative con apertura dello sportello / N. totale giornate lavorative	90%	95%	96%	100%	100%	
	Accessibilità multicanale	Informazioni (web) su come usufruire del servizio e modulistica	N. giornate di accessibilità al web / N. giorni anno solare	95%	99%	99%	98%	100%	
Tempestività	Tempestività	Tempo massimo tra la data di acquisizione di regolare istanza e l'avvenuta iscrizione	N. di giorni intercorrenti tra la data di acquisizione di regolare istanza e quella dell'avvenuta iscrizione	30	19	20	20	19	
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio	N. di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni lavorativi	2 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	N. di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni lavorativi	2 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	N. di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni lavorativi	2 giorni lavorativi	3 giorni lavorativi	3 giorni lavorativi	4 giorni lavorativi	
Efficacia	Conformità	Regolarità della prestazione erogata	N. di pratiche evase conformemente alle procedure standard di ufficio / N. totale domande	95%	99%	99%	100%	100%	
	Affidabilità	Coerenza della prestazione erogata	N. ricorsi / N. pratiche evase	1/50	---	1/50	---	---	--- questo simbolo indica che non si sono registrati ricorsi nel periodo
	Compiutezza	Esautività della prestazione erogata	N. pratiche evase senza ulteriori adempimenti dell'utenza / N. totale di richieste	92%	98%	98%	100%	100%	