

STANDARD QUALITATIVI DEI SERVIZI EROGATI MONITORAGGIO ANNO 2016

TABELLA D.19

ISCRIZIONE NEI REGISTRI DELLE NAVI DA DIPORTO

Principali caratteristiche del servizio erogato

Il servizio prevede, su istanza di parte, l'iscrizione di una nave da diporto nel pertinente registro, come previsto dalla normativa di settore

Modalità di erogazione

Il servizio è erogato dalle Capitanerie di porto (art. 15, comma 1, Decreto Legislativo 171/2005)

Tipologia di utenza che usufruisce del servizio

Chiunque possieda una nave da diporto, così come definita dall'art. 3, lett. B) del Decreto Legislativo n. 171/2005, per l'iscrizione obbligatoria nei Registri Navi da Diporto.

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%	98%	99%	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%	99%	
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	20	15	15	14	14	
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	3 giorni lavorativi	3 giorni lavorativi	3 giorni lavorativi	4 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	3 giorni lavorativi	3 giorni lavorativi	3 giorni lavorativi	4 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	3 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%	97%	99%	100%	100%	
	Affidabilità	Coerenza della prestazione erogata	N. ricorsi / N. pratiche evase	1/50	---	---	---	---	--- questo simbolo indica che non si sono registrati ricorsi nel periodo
	Compiutezza	Esaustività della prestazione erogata	N. pratiche evase senza ulteriori adempimenti dell'utenza / N. totale di richieste	92%	96%	97%	100%	100%	