



M. INF. GABINETTO
Uffici Diretta Collaborazione Ministro
UFFGAB
REG. DECRETI
Prot: 0000188-12/05/2017-
REGISTRAZIONE

Il Ministro delle Infrastrutture e dei Trasporti

VISTO il decreto legislativo 27 ottobre 2009, n. 150, di attuazione della legge 4 marzo 2009, n. 15, in materia di ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni;

VISTO il decreto legislativo 20 dicembre 2009, n. 198, di attuazione della legge 4 marzo 2009, n. 15, in materia di ricorso per l'efficienza delle amministrazioni e dei concessionari di servizi pubblici;

VISTO, in particolare, l'articolo 1, comma 1, del predetto decreto legislativo n. 198/2009, in base al quale i titolari di interessi giuridicamente rilevanti ed omogenei per una pluralità di utenti e consumatori possono agire in giudizio, nei confronti delle amministrazioni pubbliche e dei concessionari di servizi pubblici, se derivi una lesione diretta, concreta ed attuale dei propri interessi dalla violazione di termini o dalla mancata emanazione di atti amministrativi generali obbligatori e non aventi contenuto normativo da emanarsi obbligatoriamente entro e non oltre un termine fissato da una legge o da un regolamento, nonché dalla violazione degli obblighi contenuti nelle carte di servizi ovvero dalla violazione di standard qualitativi ed economici stabiliti, per i concessionari di servizi pubblici, dalle autorità preposte alla regolazione ed al controllo del settore e, per le pubbliche amministrazioni, definiti dalle stesse in conformità alle disposizioni in materia di *performance* contenute nel citato decreto legislativo 27 ottobre 2009, n. 150, coerentemente con le linee guida definite dalla Commissione per la valutazione, la trasparenza e l'integrità delle amministrazioni pubbliche, di seguito CiVIT, di cui all'articolo 13 del medesimo decreto n. 150/2009 secondo le scadenze temporali dallo stesso previste;

VISTO inoltre l'articolo 3 del citato decreto legislativo 20 dicembre 2009, n. 198, in materia di procedimento di diffida;

VISTA la legge 6 novembre 2012, n. 190, recante "Disposizioni per la prevenzione e la repressione della corruzione e dell'illegalità nella pubblica amministrazione" ed, in particolare, l'articolo 1, comma 2;

VISTO la legge 30 ottobre 2013, n. 125, di conversione del decreto-legge del 31 agosto 2013, n. 101, recante "Disposizioni urgenti per il perseguimento di obiettivi di razionalizzazione nelle pubbliche amministrazioni" ed, in particolare, l'articolo 5, in base al quale la CiVIT assume la denominazione di Autorità nazionale anticorruzione e per la valutazione e la trasparenza delle amministrazioni pubbliche (A.N.AC.);

VISTO l'articolo 19 del decreto-legge 24 giugno 2014, n. 90, recante "Misure urgenti per la semplificazione e la trasparenza amministrativa e per l'efficienza degli uffici giudiziari" convertito con modificazioni dalla legge 11 agosto 2014, n. 114, ed, in particolare, il comma 3, in base al quale l'Autorità nazionale anticorruzione e per la valutazione e la trasparenza delle amministrazioni pubbliche assume la denominazione di Autorità nazionale anticorruzione (A.N.AC.), il comma 9, in base al quale sono trasferite al Dipartimento della funzione pubblica della Presidenza del Consiglio dei Ministri le funzioni della predetta Autorità in materia di misurazione e valutazione della performance, di cui agli articoli 7, 8, 9, 10, 12, 13 e 14 del decreto legislativo 27 ottobre 2009, n.



Il Ministro delle Infrastrutture e dei Trasporti

150, ed il comma 13, lettera a), in base al quale è abrogato il comma 2 dell'articolo 11 del decreto legislativo 30 luglio 1999, n. 286;

VISTO il decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 11 febbraio 2014, n. 72, con il quale è stato emanato il regolamento di organizzazione del Ministero delle infrastrutture e dei trasporti, ai sensi dell'articolo 2 del decreto-legge 6 luglio 2012, n. 95, convertito, con modificazioni, dalla legge 7 agosto 2012, n. 135;

VISTO il decreto del Presidente della Repubblica 3 dicembre 2008, n. 212, concernente il "Regolamento di riorganizzazione degli uffici di diretta collaborazione presso il Ministero delle infrastrutture e dei trasporti";

VISTO il decreto del Presidente della Repubblica 27 aprile 2006, n. 204, recante il "Regolamento di riordino del Consiglio superiore dei lavori pubblici" e successive modificazioni;

VISTO il decreto del Presidente della Repubblica 12 dicembre 2016 concernente la nomina del dott. Graziano Delrio a Ministro delle infrastrutture e dei trasporti, pubblicato sulla Gazzetta Ufficiale, Serie Generale, del 16 dicembre 2016 n. 293;

VISTO il decreto del Ministro delle infrastrutture e dei trasporti 4 agosto 2014, n. 346, registrato alla Corte dei conti il 12 settembre 2014, registro n. 1, foglio n. 3502, di rimodulazione del numero e dei compiti degli uffici dirigenziali di livello non generale, nell'ambito degli uffici dirigenziali di livello generale della struttura organizzativa del Ministero delle infrastrutture e dei trasporti di cui al regolamento emanato con decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 11 febbraio 2014, n. 72;

VISTO il decreto del Ministro delle infrastrutture e dei trasporti 15 luglio 2014, n. 315, registrato alla Corte dei conti il 31 luglio 2014, registro n. 1, foglio n. 3230, di ripartizione analitica delle competenze delle tre sezioni del Consiglio superiore dei lavori pubblici;

VISTO il decreto del Ministro delle infrastrutture e dei trasporti 24 dicembre 2010, n. 460/7.5/OIV, registrato alla Corte dei conti il 9 febbraio 2011, registro n. 1, foglio n. 146, con il quale si è proceduto all'individuazione di una prima *tranche* di servizi e dei relativi standard qualitativi;

VISTA la delibera CiVIT 24 giugno 2010, n. 88, contenente "Linee guida per la definizione degli standard di qualità (articolo 1, comma 1 del decreto legislativo 20 dicembre 2009, n. 198)" e Tabelle esemplificative degli standard di qualità di alcuni servizi pubblici (gestione dei rifiuti ordinari, trasporto pubblico urbano, sportello anagrafe);

CONSIDERATO che la delibera CiVIT n. 88/2010, secondo quanto in essa specificato, ha la finalità di proporre un metodo per la misurazione della qualità dei servizi, coerente con le previsioni di cui al decreto legislativo n. 150/2009 e di indicare alle amministrazioni, in particolare,



Il Ministro delle Infrastrutture e dei Trasporti

il percorso volto alla definizione di standard di qualità ai sensi dell'articolo 1, comma 1, del decreto legislativo n.198/2009;

VISTA la delibera CiVIT 3 gennaio 2012, n. 3, contenente "Linee guida per il miglioramento degli strumenti per la qualità dei servizi pubblici", con la quale sono state fornite ulteriori indicazioni per la definizione degli standard di qualità dei servizi resi dalle pubbliche amministrazioni;

CONSIDERATO che, in ragione della necessità di definire standard qualitativi robusti ed affidabili e di avviare le attività propedeutiche alla loro definizione, quali il monitoraggio della qualità e la rilevazione delle aspettative degli utenti, è possibile, così come indicato nella citata delibera n. 3/2012, che "l'elenco contenga, inizialmente, l'indicazione di un certo numero di servizi per i quali l'Amministrazione non abbia ancora definito i relativi standard di qualità";

PRESO ATTO che la suindicata delibera CiVIT n. 3/2012 prevede che i ministeri debbano aggiornare e pubblicare l'elenco dei servizi erogati e dei relativi standard sopra indicati entro la scadenza del 31 gennaio di ogni anno;

VISTO il decreto del Ministro delle infrastrutture e dei trasporti 20 dicembre 2012, n. 467, registrato alla Corte dei conti il 25 gennaio 2013, registro n. 1, foglio n. 158, con il quale si è proceduto al primo aggiornamento dei servizi e dei relativi standard qualitativi;

VISTO il decreto del Ministro delle infrastrutture e dei trasporti 12 febbraio 2014, n. 39, registrato alla Corte dei conti il 14 maggio 2014, registro n. 1, foglio n. 1885, con il quale si è proceduto al secondo aggiornamento dei servizi e dei relativi standard qualitativi;

VISTO il decreto del Ministro delle infrastrutture e dei trasporti 30 gennaio 2015, n. 27, registrato alla Corte dei conti il 4 marzo 2015, registro n. 1, foglio n. 1008, con il quale si è proceduto al terzo aggiornamento dei servizi e dei relativi standard qualitativi;

VISTO il decreto del Ministro delle infrastrutture e dei trasporti 9 maggio 2016, n. 164, registrato alla Corte dei conti il 9 giugno 2016, registro n. 1, foglio n. 1639, con il quale si è proceduto al quarto aggiornamento dei servizi e dei relativi standard qualitativi;

TENUTO CONTO del comma 5 dell'articolo 1 del citato decreto ministeriale 12 febbraio 2014, n. 39, con il quale è stato disposto che "con successivi decreti si provvede all'implementazione e all'aggiornamento dei servizi e degli standard qualitativi";

VISTE le comunicazioni con le quali le strutture del Ministero hanno fornito le informazioni riguardanti l'elenco dei servizi e l'aggiornamento degli standard qualitativi di rispettiva competenza;



Il Ministro delle Infrastrutture e dei Trasporti

DECRETA

Articolo 1

Aggiornamento annuale dell'elenco dei servizi e dei relativi standard qualitativi

1. Sono individuati, per l'anno 2017, l'elenco dei servizi erogati dalle strutture del Ministero riportato in allegato 1 e gli standard qualitativi riportati in allegato 2.
2. L'elenco dei servizi erogati dalle strutture del Ministero delle infrastrutture e dei trasporti riportati in allegato 1 e gli standard qualitativi riportati in allegato 2 costituiscono parti integranti del presente decreto.
3. Dalla data del presente decreto, l'elenco dei servizi erogati dalle strutture del Ministero delle infrastrutture e dei trasporti approvati con il decreto ministeriale 12 febbraio 2014, n. 39, è sostituito da quello riportato in allegato 1.
4. Dalla data del presente decreto, gli standard di qualità approvati con il decreto ministeriale 12 febbraio 2014, n. 39, con il decreto ministeriale 30 gennaio 2015, n. 27 e con il decreto ministeriale 9 maggio 2016, n. 164 sono sostituiti da quelli riportati in allegato 2.
5. Con successivi decreti si provvede all'integrazione ed all'aggiornamento annuale dell'individuazione dei servizi e relativi standard qualitativi di cui al comma 1.

Articolo 2

Organo competente per diffida

1. L'organo cui notificare la diffida del ricorrente, ai sensi dell'articolo 3 del decreto legislativo n.198 del 2009, relativamente ai servizi e ai relativi standard qualitativi di cui alle tabelle allegate, è il titolare del Centro di responsabilità amministrativa competente per materia ivi indicato.

Il presente decreto è trasmesso agli organi di controllo per la registrazione.

/Graziano Delrio

ELENCO DEI SERVIZI EROGATI DAL MINISTERO DELLE INFRASTRUTTURE E DEI TRASPORTI

L'elencazione dei servizi è articolata per centro di responsabilità.

Dipartimento per le infrastrutture, ed i sistemi informativi e statistici**CODICE SERVIZIO**

- A.1 Qualificazione dei contraenti generali.
- A.2 Rilascio di autorizzazioni e concessioni per gli scarichi all'interno della Laguna di Venezia.
- A.3 Attestazione dell'iscrizione all'albo nazionale dei costruttori.

Dipartimento per i trasporti, la navigazione gli affari generali ed il personale**CODICE SERVIZIO**

- B.1 Duplicato della patente per smarrimento, sottrazione o distruzione.
- B.2 Conferma di validità della patente di guida.
- B.3 Aggiornamento della carta di circolazione per cambio di residenza.
- B.4 Duplicato della carta di circolazione per smarrimento, sottrazione o distruzione.
- B.5 Provvedimenti di concessione di contributi ed incentivi.
- B.6 Rilascio di licenze comunitarie e di provvedimento autorizzatori per il trasporto passeggeri in ambito nazionale, comunitario ed internazionale.
- B.7 Rilascio autorizzazioni di trasporto merci in ambito comunitario (licenze comunitarie) ed extracomunitario.
- B.8 Autorizzazioni allo svolgimento dei corsi di preparazione per l'esame di accesso alla professione di trasportatore su strada di merci e di passeggeri.
- B.9 Diffusione via web delle informazioni di mobilità.
- B.10 Rilascio copia conforme licenza comunitaria per trasporto merci /persone.
- B.11 Rilascio etichetta attestante la regolare revisione periodica dei veicoli.
- B.12 Rilascio del nulla osta allo svolgimento dei corsi di formazione per il conseguimento della carta di qualificazione del conducente (CQC).
- B.13 Rilascio dell'approvazione dei corsi di formazione nel settore del trasporto delle merci pericolose per il conseguimento del certificato di formazione professionale ADR.
- B.14 Rilascio patente di guida a seguito di esame.
- B.15 Rilascio di certificato di abilitazione professionale per esame ADR.
- B.16 Rilascio del certificato di formazione professionale (CFP) per consulenti per la sicurezza del trasporto di merci pericolose su strada/ferrovia, a seguito di esame.
- B.17 Rilascio patente AM a seguito di esame.
- B.18 Rilascio carta di qualificazione conducente a seguito di esame.
- B.19 Rilascio duplicato patente di guida per riclassificazione o riduzione periodo di validità, deterioramento, distruzione, smarrimento, furto (in casi particolari non rientranti nella procedura B.2).
- B.20 Rilascio patente di guida a seguito di conversione di patente militare.
- B.21 Rilascio patente di guida a seguito di conversione di patente estera.
- B.22 Rilascio patente internazionale.
- B.23 Rilascio di certificato di abilitazione professionale (CAP) a seguito di esame.
- B.24 Esame di revisione della carta di qualificazione conducente (CQC).
- B.25 Immatricolazioni e reimmatricolazioni di autoveicoli, motoveicoli e loro rimorchi non rientranti nell'ambito di applicazione del decreto del Presidente della Repubblica 19 settembre 2000, n.358.
- B.26 Aggiornamento della carta di circolazione per trasferimento della proprietà di autoveicoli, motoveicoli e rimorchi non rientranti nell'ambito di applicazione del decreto del Presidente della Repubblica 19 settembre 2000, n. 358.

- B.27 Immatricolazione macchine agricole ed operatrici.
- B.28 Immatricolazione dei veicoli di importazione parallela.
- B.29 Rilascio di autorizzazione all'esercizio della professione (AEP) del trasporto merci/persone.
- B.30 Rilascio certificato di approvazione a seguito collaudo di veicoli.
- B.31 Esame per il conseguimento della patente nautica.
- B.32 Duplicati patenti nautiche per variazioni di residenza e rinnovi di validità.
- B.33 Ufficio relazioni con il pubblico.
- B.34 Biblioteca.

Consiglio superiore dei lavori pubblici

CODICE SERVIZIO

- C.1 Qualificazione della produzione di manufatti prefabbricati in cemento armato normale e precompresso, prodotti in serie dichiarata e controllata e dichiarazione di idoneità tecnica di sistemi costruttivi prefabbricati.
- C.2 Qualificazione della produzione ed attestazione della dichiarazione di attività dei centri di trasformazione di materiali e prodotti a base di legno e successivi rinnovi.
- C.3 Rilascio dell'autorizzazione, ai fini della notifica europea, degli organismi abilitati a svolgere compiti di parte terza nel processo di valutazione e verifica della costanza della prestazione dei prodotti da costruzione, ai sensi del regolamento n.305/2011.
- C.4 Rilascio dell'autorizzazione e vigilanza ai laboratori di prova di cui all'art.59 del D.P.R. 6 giugno 2001 n. 380.
- C.5 Qualificazione e vigilanza della produzione degli acciai per cemento armato normale e precompresso e per strutture metalliche.
- C.6 Rilascio di certificazione di idoneità tecnica all'impiego di materiali, prodotti e sistemi costruttivi non coperti da marcatura ce o da altre procedure di qualificazione.
- C.7 Rilascio di attestazione di equivalenza.
- C.8 Qualificazione e vigilanza dei centri di trasformazione per l'acciaio.
- C.9 Rilascio dell'abilitazione di organismi di certificazione degli stabilimenti di produzione del calcestruzzo industrializzati nonché vigilanza sugli stessi.

Comando generale delle Capitanerie di porto

CODICE SERVIZIO

Soccorso in mare

- D.1 Numero Blu 1530.

Sicurezza della navigazione e portuale

- D.2 Avvisi ai naviganti – NAVTEX.
- D.3 Rilascio certificati di sicurezza per navi passeggeri e da carico.
- D.4 Rilascio annotazioni di sicurezza per unità da pesca costiera.
- D.5 Rilascio certificati di conformità.
- D.6 Autorizzazioni all'imbarco di merci pericolose.
- D.7 Permessi di accesso in porto.
- D.8 Autorizzazioni per l'uso di fiamma ovvero accensione di luci o fuochi.
- D.9 Autorizzazioni per l'impiego di gas e sostanze tossiche.
- D.10 Autorizzazioni per manifestazioni sportive e regate.

Personale marittimo

- D.11 Iscrizione nelle matricole della gente di mare.
- D.12 Rilascio dei titoli professionali marittimi.

- D.13 Esami per abilitazione di perito stazzatore.
- D.14 Esami per assistente bagnanti.
- D.15 Autorizzazione ad imbarcare come medico di bordo.
Naviglio e diporto
- D.16 Rilascio della patente nautica da diporto.
- D.17 Iscrizione/cancellazione nelle matricole navi maggiori.
- D.18 Iscrizione/cancellazione nei registri navi minori e galleggianti.
- D.19 Iscrizione/cancellazione nei registri navi da diporto.
- D.20 Iscrizione nei registri imbarcazioni da diporto (RID) di unità da diporto.
- D.21 Rilascio licenze di navigazione.
- D.22 Autorizzazioni alla navigazione temporanea.
Demanio marittimo
- D.23 Rilascio nulla osta ai sensi dell'art. 55 del Codice della navigazione.

QUALIFICAZIONE DEI CONTRAENTI GENERALI**TABELLA A.1***Principali caratteristiche del servizio erogato*

Il servizio prevede la qualificazione dei contraenti generali ai sensi del codice dei contratti pubblici relativi a lavori, servizi e forniture, decreto legislativo 18 aprile 2016, n. 50

Modalità di erogazione

Il servizio viene effettuato inviando la richiesta all'ufficio interessato tramite web, e-mail o fax

Tipologia di utenza che usufruisce del servizio

Contraenti generali

Organo cui notificare la preventiva diffida del ricorrente

Capo del dipartimento per le infrastrutture, i sistemi informativi e statistici

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Accessibilità multicanale	Informazioni e trasmissione/ricezione di documentazione tramite web, e-mail, telefono e fax	Numero di prestazioni erogate via web, e-mail, telefono e fax / Numero totale di richieste di prestazioni pervenute	80%
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	90%
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	10 giorni
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	10 giorni
	Tempistiche di risposta	Pubblicazione sul sito web della tempistica programmata	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	10 giorni
	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	10 giorni
Efficacia	Conformità	Regolarità della prestazione erogata	Numero di pratiche evase conformemente alla norma di riferimento / Numero totale di pratiche	95%
	Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata	Numero di reclami accolti sulla base di un giudizio di pertinenza rispetto al servizio svolto / Numero totale di pratiche	5%
	Compiutezza	Esaustività della prestazione erogata	Numero comunicazioni evase senza ulteriori adempimenti dell'utenza / Numero totale di comunicazioni	90%

**RILASCIO DI AUTORIZZAZIONI E CONCESSIONI PER GLI SCARICHI ALL'INTERNO
DELLA LAGUNA DI VENEZIA**

TABELLA A.2

Principali caratteristiche del servizio erogato

Il servizio prevede il rilascio delle autorizzazioni e delle concessioni per gli scarichi all'interno della laguna di Venezia, ai sensi della legge 31 maggio 1995, n. 206

Modalità di erogazione

Il servizio viene effettuato mediante richiesta ad uno specifico sportello per il pubblico istituito presso il Magistrato alle acque di Venezia

Tipologia di utenza che usufruisce del servizio

Tutti i cittadini e le imprese operanti nella laguna di Venezia

Organo cui notificare la preventiva diffida del ricorrente

Capo del dipartimento per le infrastrutture, i sistemi informativi e statistici

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Accessibilità fisica	Accesso allo sportello fisico di accoglienza	N. giornate lavorative con apertura dello sportello / N. totale giornate lavorative	100%
	Accessibilità multicanale	Informazioni (web) su come usufruire del servizio	Numero spazi web aggiornati / Numero spazi web da aggiornare	100%
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	80%
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione sul sito web della informazione riguardante il responsabile del servizio	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	10 giorni
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	10 giorni
	Tempistiche di risposta	Pubblicazione sul sito web della tempistica programmata	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	10 giorni
	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	10 giorni
Efficacia	Conformità	Regolarità della prestazione erogata	Numero di pratiche evase conformemente alla norma di riferimento / Numero totale domande	100%
	Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata	Numero di reclami / Numero pratiche evase	3%
	Compiutezza	Esaustività della prestazione erogata	Numero pratiche evase senza ulteriori adempimenti dell'utenza / Numero totale di richieste	80%

ATTESTAZIONE DELL'ISCRIZIONE ALL'ALBO NAZIONALE DEI COSTRUTTORI**TABELLA A.3***Principali caratteristiche del servizio erogato*

L'Albo Nazionale Costruttori (ANC) è stato istituito con la legge 10 febbraio 1962, n. 57. L'ANC è stato abrogato dal comma 10 dell'articolo 8 della legge 11 febbraio 1994, n. 109 con decorrenza 1 gennaio 2000 ed è stato sostituito da un sistema di qualificazione che si basa sugli organismi di attestazione SOA. Nonostante sia passato oltre un decennio dalla cessazione dell'ex ANC, i Direttori tecnici che lavoravano presso imprese registrate all'Albo possono ancora adesso far valere l'esperienza all'epoca maturata ai fini della dimostrazione del requisito di ordine speciale dell'adeguata idoneità tecnica di cui al comma 14 dell'articolo 79 del decreto del Presidente della Repubblica 5 ottobre 2010, n. 207, utile per la qualificazione SOA. In tale ambito, e per eventuali altre esigenze di imprese e tecnici, il servizio fornisce informazioni estratte dalla banca dati del cessato ANC riguardanti l'iscrizione delle imprese e la posizione dei direttori tecnici, utili alla dimostrazione del possesso del requisito

Modalità di erogazione

Il servizio viene erogato a seguito di richiesta inviata tramite PEC. Per l'utenza non specialistica è prevista la possibilità di presentare la domanda anche a mano, firmata dall'interessato in presenza del dipendente addetto ovvero allegando la copia fotostatica non autenticata di un documento di identità del sottoscrittore, oppure è possibile inviare la domanda per posta allegando la copia fotostatica non autenticata di un documento di identità del sottoscrittore

Tipologia di utenza che usufruisce del servizio

Imprese e Direttori tecnici che sono stati iscritti all'ex ANC.

Organo cui notificare la preventiva diffida del ricorrente

Capo del dipartimento per le infrastrutture, i sistemi informativi e statistici

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Accessibilità multicanale	Informazioni e trasmissione/ricezione di documentazione tramite pec, e-mail, telefono	Numero di prestazioni erogate via pec, e-mail, telefono / Numero totale di richieste di prestazioni pervenute	90%
Tempestività	Tempestività	Tempo massimo tra la presentazione della richiesta e l'erogazione della prestazione (30 gg.)	Numero di prestazioni effettuate entro il tempo previsto / Numero totale di richieste	90%
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
	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
	Tempistiche di risposta	Pubblicazione sul sito web della tempistica programmata	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
Efficacia	Regolarità	Regolarità della prestazione erogata	Numero di prestazioni erogate/Numero di richieste pervenute	95%
	Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata	Numero di reclami sul servizio svolto / Numero di richieste pervenute	5/1000 (5 ogni mille richieste)

DUPLICATO DELLA PATENTE PER SMARRIMENTO, SOTTRAZIONE O DISTRUZIONE TABELLA B.1**Principali caratteristiche del servizio erogato**

Il servizio prevede il rilascio del duplicato della patente per smarrimento, sottrazione o distruzione, ai sensi del decreto del Presidente della Repubblica 9 marzo 2000, n. 104

Modalità di erogazione

Il servizio viene effettuato, inviando direttamente, per posta, al domicilio dell'utente, il duplicato della patente di guida a seguito di denuncia agli organi competenti (Carabinieri o Polizia)

Tipologia di utenza che usufruisce del servizio

Tutti i cittadini titolari di patente di guida

Organo cui notificare la preventiva diffida del ricorrente

Capo del Dipartimento per i trasporti, la navigazione, gli affari generali ed il personale

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Accessibilità fisica	Accesso alle stazioni dei CC o ai Commissariati	Non dipende dall'amministrazione	
	Accessibilità multicanale	Informazioni (web) su come usufruire del servizio	Numero spazi web aggiornati / Numero spazi web da aggiornare	100%
Tempestività	Tempestività	Tempo massimo tra l'arrivo della comunicazione e la trasmissione dell'aggiornamento del documento (pubblicato su sito web)	Numero di prestazioni effettuate entro il tempo previsto / Numero totale di comunicazioni	100%
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	10 giorni
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	10 giorni
	Tempistiche di risposta	Pubblicazione sul sito web della tempistica programmata	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	10 giorni
	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	1 giorno
Efficacia	Conformità	Regolarità della prestazione erogata	Numero di pratiche evase conformemente alla norma di riferimento / Numero totale comunicazioni	100%
	Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata	Numero di reclami / Numero comunicazioni evase	1/1.000 (1 ogni mille)
	Compiutezza	Esaustività della prestazione erogata	Numero comunicazioni evase senza ulteriori adempimenti dell'utenza / Numero totale di comunicazioni	90%

CONFERMA DI VALIDITA' DELLA PATENTE DI GUIDA**TABELLA B.2****Principali caratteristiche del servizio erogato**

Il servizio prevede la conferma di validità della patente di guida, ai sensi dell'art. 126 del Codice della strada

Modalità di erogazione

Il servizio viene effettuato, inviando direttamente, per posta, al domicilio dell'utente il duplicato della patente di guida, con la nuova data di scadenza comunicata dal medico abilitato.

Tipologia di utenza che usufruisce del servizio

Tutti i cittadini titolari di patente di guida

Organo cui notificare la preventiva diffida del ricorrente

Capo del Dipartimento per i trasporti, la navigazione, gli affari generali ed il personale

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Accessibilità fisica	Accesso agli studi dei medici abilitati	Non dipende dall'amministrazione	
	Accessibilità multicanale	Informazioni (web) su come usufruire del servizio	Numero spazi web aggiornati / Numero spazi web da aggiornare	100%
Tempestività	Tempestività	Tempo massimo tra l'arrivo della comunicazione e la trasmissione dell'aggiornamento del documento (pubblicato su	Numero di prestazioni effettuate entro il tempo previsto / Numero totale di comunicazioni	100%
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	10 giorni
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	10 giorni
	Tempistiche di risposta	Pubblicazione sul sito web della tempistica programmata	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	10 giorni
	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	1 giorno
Efficacia	Conformità	Regolarità della prestazione erogata	Numero di pratiche evase conformemente alla norma di riferimento / Numero totale comunicazioni	100%
	Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata	Numero di reclami / Numero comunicazioni evase	1/1.000 (1 ogni mille)
	Compiutezza	Esaustività della prestazione erogata	Numero comunicazioni evase senza ulteriori adempimenti dell'utenza / Numero totale di comunicazioni	100%

AGGIORNAMENTO DELLA CARTA DI CIRCOLAZIONE PER CAMBIO DI RESIDENZA

TABELLA B.3

Principali caratteristiche del servizio erogato

Il servizio prevede l'aggiornamento della carta di circolazione per cambio di residenza, ai sensi dell'art. 247 del regolamento di esecuzione del codice della strada

Modalità di erogazione

Il servizio viene effettuato, inviando direttamente, per posta, al domicilio dell'utente, un tagliando autoadesivo con la nuova residenza da applicare sulla carta di circolazione, a seguito di comunicazione del Comune di residenza.

Tipologia di utenza che usufruisce del servizio

Tutti i cittadini titolari di carta di circolazione.

Organo cui notificare la preventiva diffida del ricorrente

Capo del Dipartimento per i trasporti, la navigazione, gli affari generali ed il personale

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Accessibilità fisica	Accesso agli uffici anagrafici	Non dipende dall'amministrazione	
	Accessibilità multicanale	Informazioni (web) su come usufruire del servizio	Numero spazi web aggiornati / Numero spazi web da aggiornare	100%
Tempestività	Tempestività	Tempo massimo tra l'arrivo della comunicazione e la trasmissione dell'aggiornamento del documento (pubblicato su sito web)	Numero di prestazioni effettuate entro il tempo previsto / Numero totale di comunicazioni	100%
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	10 giorni
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	10 giorni
	Tempistiche di risposta	Pubblicazione sul sito web della tempistica programmata	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	10 giorni
	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	1 giorno
Efficacia	Conformità	Regolarità della prestazione erogata	Numero di pratiche evase conformemente alla norma di riferimento / Numero totale comunicazioni	100%
	Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata	Numero di reclami / Numero comunicazioni evase	1/1.000 (1 ogni mille)
	Compiutezza	Esaustività della prestazione erogata	Numero comunicazioni evase senza ulteriori adempimenti dell'utenza / Numero totale di comunicazioni	80%

DUPLICATO DELLA CARTA DI CIRCOLAZIONE PER SMARRIMENTO, SOTTRAZIONE O DISTRUZIONE

TABELLA B.4

Principali caratteristiche del servizio erogato

Il servizio prevede il rilascio del duplicato della carta di circolazione per smarrimento, sottrazione o distruzione, ai sensi del decreto del Presidente della Repubblica 9 marzo 2000, n. 105

Modalità di erogazione

Il servizio viene effettuato, inviando direttamente, per posta, al domicilio dell'utente, il duplicato della carta di circolazione a seguito di denuncia agli organi competenti ((Carabinieri o Polizia)).

Tipologia di utenza che usufruisce del servizio

Tutti i cittadini titolari di carta di circolazione.

Organo cui notificare la preventiva diffida del ricorrente

Capo del Dipartimento per i trasporti, la navigazione, gli affari generali ed il personale

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Accessibilità fisica	Accesso alle stazioni dei CC o ai Commissariati	Non dipende dall'amministrazione	
	Accessibilità multicanale	Informazioni (web) su come usufruire del servizio	Numero spazi web aggiornati / Numero spazi web da aggiornare	100%
Tempestività	Tempestività	Tempo massimo tra l'arrivo della comunicazione e la trasmissione dell'aggiornamento del documento (pubblicato su sito web)	Numero di prestazioni effettuate entro il tempo previsto / Numero totale di comunicazioni	100%
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	10 giorni
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	10 giorni
	Tempistiche di risposta	Pubblicazione sul sito web della tempistica programmata	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	10 giorni
	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	1 giorno
Efficacia	Conformità	Regolarità della prestazione erogata	Numero di pratiche evase conformemente alla norma di riferimento / Numero totale comunicazioni	100%
	Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata	Numero di reclami / Numero comunicazioni evase	1/1.000 (1 ogni mille)
	Completezza	Esaustività della prestazione erogata	Numero comunicazioni evase senza ulteriori adempimenti dell'utenza / Numero totale di comunicazioni	90%

PROVVEDIMENTI DI CONCESSIONE DI CONTRIBUTI ED INCENTIVI**TABELLA B.5***Principali caratteristiche del servizio erogato*

Erogazione di contributi ed incentivi a favore dell'autotrasporto

Modalità di erogazione

Il contributo viene erogato a seguito di formale riconoscimento previa istanza dell'interessato e relativa istruttoria

Tipologia di utenza che usufruisce del servizio

Le imprese di autotrasporto di merci e passeggeri, le imprese di trasporto ferroviario (per ferrobonus)

Organo cui notificare la preventiva diffida del ricorrente

Capo del Dipartimento per i trasporti, la navigazione, gli affari generali ed il personale

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Accessibilità fisica	Accesso agli Uffici	Numero giorni lavorativi apertura uffici/Numero totale giorni lavorativi	100%
Tempestività	Tempestività	Rispetto al termine dei procedimenti previsto ai sensi dell'art. 2 della l. 241/90 per l'erogazione della prestazione	Numero prestazioni effettuate entro il tempo previsto/Numero totale di richieste	90%
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del procedimento	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	30 giorni lavorativi
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle modalità di contatto	Numero giorni necessari per aggiornamento sul web	30 giorni lavorativi
	Eventuali spese a carico dell'utente	Pubblicazione sul sito web delle eventuali spese e/o tariffe a carico dell'utente	Numero giorni necessari per aggiornamento sul web	30 giorni lavorativi
Efficacia	Conformità	Regolarità della prestazione erogata	Numero pratiche evase conformemente alle norme di riferimento/Numero totale di pratiche evase	100%

RILASCIO DI LICENZE COMUNITARIE E DI PROVVEDIMENTI AUTORIZZATORI PER IL TRASPORTO PASSEGGERI IN AMBITO NAZIONALE, COMUNITARIO ED INTERNAZIONALE **TABELLA B.6**

Principali caratteristiche del servizio erogato

Nell'ambito dell'autotrasporto di passeggeri vengono rilasciate licenze comunitarie ed autorizzazioni per il trasporto passeggeri in ambito nazionale, comunitario ed internazionale extra UE.

Modalità di erogazione

Su richiesta

Tipologia di utenza che usufruisce del servizio

Le imprese di autotrasporto passeggeri

Organo cui notificare la preventiva diffida del ricorrente

Capo del Dipartimento per i trasporti, la navigazione, gli affari generali ed il personale

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Accessibilità fisica	Accesso agli uffici	Numero giorni lavorativi apertura uffici/Numero totale giorni lavorativi	100%
	Accessibilità multicanale	Informazione e modulistica disponibili sul sito internet	Numero spazi web aggiornati/Numero spazi web da aggiornare	100%
Tempestività	Tempestività	Rispetto al termine dei procedimenti previsto ai sensi dell'art. 2 della l. 241/90 per l'erogazione della prestazione	Numero erogazioni entro il tempo previsto/Numero totale di richieste	90%
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del procedimento	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento sul web	15 giorni lavorativi
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle modalità di contatto	Numero giorni necessari per aggiornamento sul web	15 giorni lavorativi
	Eventuali spese a carico dell'utente	Pubblicazione sul sito web delle eventuali spese e/o tariffe a carico dell'utente	Numero giorni necessari per aggiornamento sul web	15 giorni lavorativi
Efficacia	Conformità	Regolarità della prestazione erogata	Numero pratiche evase conformemente alle norme di riferimento/Numero totale di pratiche evase	100%

**RILASCIO AUTORIZZAZIONI DI TRASPORTO DI MERCI IN AMBITO COMUNITARIO
(LICENZE COMUNITARIE) ED EXTRACOMUNITARIO**

TABELLA B.7

Principali caratteristiche del servizio erogato

Nell'ambito dell'autotrasporto di merci vengono rilasciate licenze comunitarie ed autorizzazioni internazionali con Paesi non appartenenti all'U.E.

Modalità di erogazione

Su richiesta

Tipologia di utenza che usufruisce del servizio

Le imprese di autotrasporto di merci

Organo cui notificare la preventiva diffida del ricorrente

Capo del Dipartimento per i trasporti, la navigazione, gli affari generali ed il personale

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Accessibilità fisica	Accesso agli Uffici	Numero giorni lavorativi apertura uffici/Numero totale giorni lavorativi	100%
Tempestività	Tempestività	Rispetto al termine dei procedimenti previsto ai sensi dell'art. 2 della L. 241/90 per l'erogazione	Numero prestazioni effettuate entro il tempo previsto/Numero totale di richieste	90%
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del procedimento	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento sul web	15 giorni lavorativi
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle modalità di contatto	Numero giorni necessari per aggiornamento sul web	15 giorni lavorativi
	Eventuali spese a carico dell'utente	Pubblicazione sul sito web delle eventuali spese e/o tariffe a carico dell'utente	Numero giorni necessari per aggiornamento sul web	15 giorni lavorativi
Efficacia	Conformità	Regolarità della prestazione erogata	Numero pratiche evase conformemente alle norme di riferimento/Numero totale di pratiche evase	100%

AUTORIZZAZIONI ALLO SVOLGIMENTO DEI CORSI DI PREPARAZIONE PER L'ESAME DI ACCESSO ALLA PROFESSIONE DI TRASPORTATORE SU STRADA DI MERCI E DI PASSEGGERI

TABELLA B.8

Principali caratteristiche del servizio erogato

Viene autorizzato lo svolgimento di corsi di formazione per l'accesso alla professione.

Modalità di erogazione

A domanda

Tipologia di utenza che usufruisce del servizio

Autoscuole, imprese di autotrasporto

Organo cui notificare la preventiva diffida del ricorrente

Capo del Dipartimento per i trasporti, la navigazione, gli affari generali ed il personale

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Accessibilità fisica	Accesso agli uffici	Numero giorni lavorativi apertura uffici/Numero totale giorni lavorativi	100%
	Accessibilità multicanale	Informazione e modulistica disponibili sul sito internet	Numero spazi web aggiornati/Numero spazi web da aggiornare	100%
Tempestività	Tempestività	Rispetto al termine dei procedimenti previsto ai sensi dell'art. 2 della L. 241/90 per l'erogazione della prestazione	Numero nulla osta rilasciati entro il tempo previsto/Numero totale di domande	90%
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del procedimento	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento sul web	15 giorni lavorativi
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle modalità di contatto	Numero giorni necessari per aggiornamento sul web	15 giorni lavorativi
	Eventuali spese a carico dell'utente	Pubblicazione sul sito web delle eventuali spese e/o tariffe a carico dell'utente	Numero giorni necessari per aggiornamento sul web	15 giorni lavorativi
Efficacia	Conformità	Regolarità della prestazione erogata	Numero pratiche evase conformemente alle norme di riferimento/Numero totale di pratiche evase	100%

DIFFUSIONE VIA WEB DELLE INFORMAZIONI DI MOBILITA'

TABELLA B.9

Principali caratteristiche del servizio erogato

Il servizio prevede la pubblicazione/diffusione via web e via smartphone delle informazioni di viabilità.

Modalità di erogazione

Web/smartphone

Tipologia di utenza che usufruisce del servizio

Cittadini/automobilisti

Organo cui notificare la preventiva diffida del ricorrente

Capo del Dipartimento per i trasporti, la navigazione, gli affari generali ed il personale

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Accessibilità multicanale	web	Numero giornate di accessibilità al web/ Numero giorni anno solare	95%
		smartphone	Numero giornate di accessibilità mobile/ Numero giorni anno solare	95%
Tempestività	Tempestività	Tempo massimo tra la validazione dell'informazione sulla piattaforma RTTI del CCISS - Real Time Traffic Informations del Centro di Coordinamento Informazione Sicurezza Stradale - e la trasmissione dell'aggiornamento sulla	Δt - differenza tra il tempo della trasmissione e il tempo della validazione dell'informazione espressa in minuti	Max 5 minuti
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
Efficacia	Regolarità del servizio	Continuità di disponibilità del servizio	Giorni di pubblicazione - diffusione/365	98%
	Completezza	Completezza delle informazioni pubblicate	Numero delle informazioni attive e validate su Piattaforma telematica RTTI (Real Time Traffic Informations) /Numero delle informazioni pubblicate	99%

RILASCIO COPIA CONFORME DI LICENZA COMUNITARIA**TABELLA B.10****Principali caratteristiche del servizio erogato**

Il servizio prevede il rilascio di copie conformi di licenze comunitarie per il trasporto di cose.

Modalità di erogazione

L'utente presenta la licenza comunitaria originale presso lo sportello dell'ufficio della motorizzazione, che verifica in via telematica i dati di iscrizione dell'Azienda ed il numero di veicoli in disponibilità della stessa e rilascia le copie conformi richieste.

Tipologia di utenza che usufruisce del servizio

Tutte le aziende di autotrasporto di cose per conto terzi che esercitano il trasporto in territorio dell'U.E.

Organo cui notificare la preventiva diffida del ricorrente

Capo del Dipartimento per i trasporti, la navigazione, gli affari generali ed il personale

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Accessibilità multicanale	Accesso agli Uffici della motorizzazione	Numero giorni di apertura uffici / Numero giorni lavorativi	85%
		Informazioni (web) su come usufruire del servizio	Numero spazi web aggiornati / Numero spazi web da aggiornare	100%
Tempestività	Tempestività	Tempo massimo intercorrente tra la presentazione dalla richiesta e il rilascio del documento (15 min.)	Numero di documenti rilasciati entro il tempo previsto/Numero di documenti richiesti	95%
Trasparenza	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	10 giorni
	Tempistiche di risposta	Pubblicazione sul sito web della tempistica programmata	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	10 giorni
	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	10 giorni
Efficacia	Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata	Numero di reclami/ Numero atti evasi	1/1.000

RILASCIO ETICHETTA ATTESTANTE LA REGOLARE REVISIONE PERIODICA DEI VEICOLI**TABELLA B.11***Principali caratteristiche del servizio erogato*

Il servizio prevede l'aggiornamento della carta di circolazione mediante apposizione di etichetta adesiva antifalsificazione sulla Carta di circolazione dei veicoli, attestante la regolarità della revisione periodica, ai sensi dell'art. 80 del Codice della strada.

Modalità di erogazione

Il servizio viene effettuato, mediante rilascio immediato, conseguente alle operazioni di controllo tecnico previste, dell'etichetta autoadesiva da applicare negli appositi spazi previsti sulla carta di circolazione.

Tipologia di utenza che usufruisce del servizio

Tutte le aziende di autotrasporto di cose per conto terzi che esercitano il trasporto in territorio dell'U.E.

Organo cui notificare la preventiva diffida del ricorrente

Capo del Dipartimento per i trasporti, la navigazione, gli affari generali ed il personale

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Accessibilità fisica	Accesso agli Uffici della motorizzazione	Numero giorni di apertura uffici / Numero giorni lavorativi	75%
		Domicilio dell'impresa di autotrasporto per la revisione dei veicoli di massa complessiva sup. alle 3,5 T	Numero di etichette stampate/Numero di revisioni effettuate	95%
	Accessibilità multicanale	Informazioni su come usufruire del servizio con prenotazione via web (solo per studi di consulenza)	Numero spazi web aggiornati / Numero spazi web da aggiornare	100%
Tempestività	Tempestività	Tempo massimo intercorrente tra la fine della revisione tecnica e la stampa dell'etichetta (15 min.)	Numero di etichette stampate entro il tempo previsto/Numero totale veicoli revisionati	95%
Trasparenza	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	10 giorni
	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	10 giorni
Efficacia	Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata	Numero di reclami/ Numero atti evasi	1/1.000

RILASCIO DEL NULLA OSTA ALLO SVOLGIMENTO DEI CORSI DI FORMAZIONE PER IL CONSEGUIMENTO DELLA CARTA DI QUALIFICAZIONE DEL CONDUCENTE CQC
TABELLA B.12
Principali caratteristiche del servizio erogato

Il servizio prevede il rilascio ad enti di formazione ed autoscuole del nulla osta allo svolgimento dei corsi di formazione professionale CQC, per chi svolge l'attività di conducente di veicoli destinati al trasporto di merci oppure di persone per conto di terzi, essendo già in possesso della patente necessaria a condurre i predetti veicoli. Il sito web di riferimento è www.ilportaledellautomobilista.it

Modalità di erogazione

Le autoscuole ed i centri di istruzione automobilistica per procedere all'erogazione dei corsi di qualificazione iniziale e quindi di formazione periodica, richiedono il nulla osta alla DGT territorialmente competente ove ha sede l'autoscuola o il centro di istruzione automobilistica. La DGT, verificata la sussistenza dei requisiti richiesti, ed in particolare l'elenco dei docenti ed i relativi curricula rilascia all'autoscuola o al centro di istruzione automobilistica il nulla osta all'avvio dei corsi, previo assolvimento dell'imposta di bollo

Tipologia di utenza che usufruisce del servizio

Gli enti di formazione e le autoscuole

Organo cui notificare la preventiva diffida del ricorrente

Capo del Dipartimento per i trasporti, la navigazione, gli affari generali ed il personale

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Accessibilità fisica	Accesso agli uffici della motorizzazione	Numero giorni di apertura uffici / Numero giorni lavorativi	95%
	Accessibilità multicanale	Informazioni (web) su come usufruire del servizio	Numero spazi web aggiornati / Numero spazi web da aggiornare	100%
Tempestività	Tempestività	Tempo massimo intercorrente tra la presentazione completa della domanda in bollo e la data di conclusione per il rilascio dell'autorizzazione per lo svolgimento dei corsi CQC (60 gg)	Numero autorizzazioni rilasciate nel tempo previsto / Numero totale richieste pervenute	99%
Trasparenza	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	10 giorni
	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	10 giorni
Efficacia	Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata	Numero di reclami / Numero atti evasi	1/1.000

RILASCIO DELL'APPROVAZIONE DEI CORSI DI FORMAZIONE NEL SETTORE DELLE MERCI PERICOLOSE PER IL CONSEGUIMENTO DEL CERTIFICATO DI FORMAZIONE PROFESSIONALE ADR

TABELLA B.13

Principali caratteristiche del servizio erogato

Il servizio prevede il rilascio ad enti di formazione o autoscuole, dell'autorizzazione allo svolgimento dei corsi di formazione professionale ADR, per chi svolge l'attività di conducente di veicoli destinati al trasporto di merci pericolose, essendo già in possesso della patente necessaria a condurre i predetti veicoli. Il sito web di riferimento è www.ilportaledellautomobilista.it

ADR è l'acronimo dell'accordo europeo relativo ai trasporti internazionali di merci pericolose su strada, firmato a Ginevra il 30 settembre 1957 e ratificato in Italia con legge 12 agosto 1962 n. 1839 (Accord européen relatif au transport international des marchandises Dangereuses par Route)

Modalità di erogazione

Gli enti di formazione, le autoscuole ed i centri di istruzione automobilistica per procedere all'erogazione dei corsi per il conseguimento dei CFP conducenti, richiedono l'approvazione dalla DGT competente per territorio ove ha sede l'ente. La DGT, verificata la sussistenza dei requisiti richiesti ed in particolare: a) programma di formazione dettagliato, b) qualifiche e campi di attività degli insegnanti, c) informazioni sui locali dove i corsi hanno luogo, sui materiali didattici, sui mezzi per le esercitazioni e d) condizioni di partecipazione ai corsi, rilascia l'apposita autorizzazione allo svolgimento dei corsi di formazione professionale ADR.

Tipologia di utenza che usufruisce del servizio

Gli enti di formazione e le autoscuole

Organo cui notificare la preventiva diffida del ricorrente

Capo del Dipartimento per i trasporti, la navigazione, gli affari generali ed il personale

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Accessibilità fisica	Accesso agli uffici della motorizzazione	Numero giorni di apertura uffici / Numero giorni lavorativi	95%
	Accessibilità multicanale	Informazioni (web) su come usufruire del servizio	Numero spazi web aggiornati / Numero spazi web da aggiornare	100%
Tempestività	Tempestività	Tempo massimo intercorrente tra la presentazione completa della domanda in bollo e la data di conclusione per il rilascio dell'autorizzazione per lo svolgimento dei corsi CFP A.D.R. (60 gg)	Numero autorizzazioni rilasciate nel tempo previsto / Numero totale richieste pervenute	99%
Trasparenza	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	10 giorni
	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	10 giorni
Efficacia	Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata	Numero di reclami / Numero atti evasi	1/1.000

RILASCIO PATENTE DI GUIDA A SEGUITO D'ESAME**TABELLA B.14****Principali caratteristiche del servizio erogato**

Il servizio prevede il rilascio, a seguito di esame, della patente di guida, necessaria alla conduzione delle diverse categorie di veicoli. Il sito web di riferimento è www.ilportaledellautomobilista.it

Modalità di erogazione

Gli utenti (singoli cittadini o autoscuole regolarmente autorizzate) presentano domanda di esame per una determinata categoria di patente. L'UMC organizza dapprima la seduta di esami relativa alla prova di teoria per la categoria di patente richiesta. Sostenuta con esito positivo la prova di teoria, l'UMC, su apposita richiesta dell'utente stabilisce una data per l'effettuazione della prova pratica di guida, superata la quale, viene consegnata la patente richiesta in tempo reale.

Tipologia di utenza che usufruisce del servizio

Tutti i cittadini in possesso dei requisiti prescritti dal Codice della strada che avanzano apposita istanza di rilascio, a seguito di esame, per l'ottenimento della patente di guida

Organo cui notificare la preventiva diffida del ricorrente

Capo del Dipartimento per i trasporti, la navigazione, gli affari generali ed il personale

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Accessibilità fisica	Accesso agli Uffici della motorizzazione	Numero giorni di apertura uffici / Numero giorni lavorativi	95%
	Accessibilità multicanale	Informazioni su come usufruire del servizio con prenotazione via web (solo per autoscuole)	Numero spazi web aggiornati / Numero spazi web da aggiornare	100%
Tempestività	Tempestività	Tempo massimo intercorrente tra la presentazione della domanda di esame e la data di fissazione della prova d'esame di teoria per il rilascio della patente (30 gg)	Numero prove effettuato entro il tempo previsto/numero totale prove effettuate	99%
		Tempo massimo intercorrente tra la presentazione della domanda di esame e la data di fissazione della prova d'esame di guida per il rilascio della patente (30 gg)	Numero prove effettuato entro il tempo previsto/numero totale prove effettuate	99%
Trasparenza	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	10 giorni
	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	10 giorni
Efficacia	Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata	Numero di reclami/ Numero atti evasi	1/1.000

RILASCIO DI CERTIFICATO DI ABILITAZIONE PROFESSIONALE PER ESAME ADR TABELLA B.15**Principali caratteristiche del servizio erogato**

Il servizio prevede il rilascio a seguito di esame del certificato di formazione professionale di merci pericolose (c.d. CFP ADR) per coloro i quali svolgono, a livello professionale, l'attività di conducente di veicoli destinati al trasporto di merci pericolose, essendo già in possesso della patente necessaria a condurre i predetti veicoli. Il sito web di riferimento è www.ilportaledellautomobilista.it

ADR è l'acronimo dell'accordo europeo relativo ai trasporti internazionali di merci pericolose su strada, firmato a Ginevra il 30 settembre 1957 e ratificato in Italia con legge 12 agosto 1962 n. 1839 (Accord européen relatif au transport international des marchandises Dangereuses par Route)

Modalità di erogazione

Il certificato di formazione professionale CFP ADR può essere di carattere generale (cosiddetto CFP ADR base) oppure può "contenere" altre specializzazioni (cisterne, esplosivi etc). La normativa stabilisce che debbano essere effettuati esami distinti per il conseguimento del CFP base e per ciascuna specializzazione eventualmente richiesta. L'estensione del CFP base alle altre specializzazioni è subordinata al superamento dell'esame relativo al CFP base. Gli enti di formazione o le autoscuole autorizzate presentano domanda di esame per l'ottenimento del CFP ADR a nome dei candidati che abbiano partecipato ai corsi previsti dalla normativa vigente. L'ufficio della motorizzazione organizza la seduta a quiz preliminarmente per il corso base; per i candidati idonei al CFP base organizza anche la seduta a quiz per le specializzazioni richieste, superate le quali, viene comunicato l'esito in tempo reale. Per i respinti è possibile ripetere la prova 1 sola volta dopo 30 giorni dalla data del primo esame e comunque entro sei mesi dalla fine del corso

Tipologia di utenza che usufruisce del servizio

Tutti i conducenti in possesso di patente adatta ai veicoli destinati al trasporto di merci pericolose

Organo cui notificare la preventiva diffida del ricorrente

Capo del Dipartimento per i trasporti, la navigazione, gli affari generali ed il personale

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Accessibilità fisica	Accesso agli Uffici della motorizzazione	Numero giorni di apertura uffici / Numero giorni lavorativi	95%
	Accessibilità multicanale	Informazioni (web) su come usufruire del servizio	Numero spazi web aggiornati / Numero spazi web da aggiornare	100%
Tempestività	Tempestività	Tempo massimo intercorrente tra la presentazione della domanda di esame e la data di fissazione della seduta di esame a quiz per il rilascio compresa la stampa del CFP ADR(50 gg) + (10 gg) = 60gg	Numero prove effettuate nel tempo previsto / Numero totale di prove effettuate	99%
Trasparenza	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	10 giorni
	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	10 giorni
Efficacia	Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata	Numero di reclami / Numero atti evasi	1/1.000

**RILASCIO DEL CERTIFICATO DI FORMAZIONE PROFESSIONALE (CFP) PER CONSULENTI TABELLA B.16
DEL TRASPORTO DI MERCI PERICOLOSE SU STRADA/FERROVIA A SEGUITO DI ESAME**
Principali caratteristiche del servizio erogato

Il servizio prevede il rilascio/rinnovo del Certificato di Formazione Professionale di Consultente (c.d. CFP-Consulente) per la sicurezza dei trasporti di merci pericolose su strada e per ferrovia. E' necessario il superamento di un apposito esame, presso una delle Commissioni all'uopo istituite. Il sito web di riferimento è www.ilportaledellautomobilista.it

Modalità di erogazione

L'utente interessato deve presentare istanza su apposito modulo. La commissione ha l'obbligo di indire almeno due sessioni d'esame all'anno

Tipologia di utenza che usufruisce del servizio

Tutti gli utenti che intendano ottenere il rilascio/rinnovo del CFP-Consulente.

Organo cui notificare la preventiva diffida del ricorrente

Capo del Dipartimento per i trasporti, la navigazione, gli affari generali ed il personale

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Accessibilità fisica	Accesso agli uffici della motorizzazione	Numero giorni di apertura uffici / Numero giorni lavorativi	95%
	Accessibilità multicanale	Informazioni (web) su come usufruire del servizio	Numero spazi web aggiornati / Numero spazi web da aggiornare	100%
Tempestività	Tempestività	Tempo intercorrente tra la presentazione della singola domanda d'esame e la prova d'esame (6 mesi)	Numero di prove effettuate nel tempo previsto / Numero totale di prove richieste	99%
		Tempo intercorrente tra l'esame e la predisposizione del certificato (30 gg)	Numero di certificati predisposti nel tempo previsto / Numero totale di certificati da rilasciare	99%
Trasparenza	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	10 giorni
	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	10 giorni
Efficacia	Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata	Numero di reclami / Numero atti evasi	1/1.000

RILASCIO PATENTE AM A SEGUITO DI ESAME**TABELLA B.17***Principali caratteristiche del servizio erogato*

Il servizio prevede il rilascio, a seguito di esame, della patente di guida AM, necessaria alla conduzione dei ciclomotori. Il sito web di riferimento è www.ilportaledellautomobilista.it

Modalità di erogazione

Gli utenti (singoli cittadini o autoscuole regolarmente autorizzate) presentano domanda d'esame per la patente di categoria AM. L'ufficio organizza dapprima la seduta di esami relativa alla prova di teoria. Sostenuta con esito positivo la prova di teoria, l'ufficio fissa la data per l'effettuazione della prova pratica di guida, superata la quale, viene consegnata la patente in tempo reale

Tipologia di utenza che usufruisce del servizio

Tutti i cittadini in possesso dei requisiti prescritti dal Codice della Strada, che avanzano apposita istanza di rilascio della patente di guida AM.

Organo cui notificare la preventiva diffida del ricorrente

Capo del Dipartimento per i trasporti, la navigazione, gli affari generali ed il personale

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Accessibilità fisica	Accesso agli Uffici della motorizzazione	Numero giorni di apertura uffici / Numero giorni lavorativi	85%
	Accessibilità multicanale	Informazioni su come usufruire del servizio con prenotazione via web (solo per autoscuole)	Numero spazi web aggiornati / Numero spazi web da aggiornare	100%
Tempestività	Tempestività	Tempo massimo intercorrente tra la presentazione della domanda di esame e la data di fissazione della prova d'esame di teoria per il rilascio della patente AM (30 gg)	Numero prove effettuate entro il tempo previsto/Numero totale prove effettuate	95%
		Tempo massimo intercorrente tra la presentazione della domanda di esame e la data di fissazione della prova d'esame di guida per il rilascio della patente AM (30 gg)	Numero prove effettuate entro il tempo previsto/Numero totale prove effettuate	95%
Trasparenza	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	10 giorni
	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	10 giorni
Efficacia	Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata	Numero di reclami / Numero atti evasi	1/1.000

RILASCIO CARTA DI QUALIFICAZIONE DEL CONDUCENTE A SEGUITO DI ESAME**TABELLA B.18***Principali caratteristiche del servizio erogato*

Il servizio prevede il rilascio, a seguito di esame, della Carta di Qualificazione del Conducente (c.d. CQC) per coloro i quali svolgono, a livello professionale, l'attività di conducente di veicoli destinati al trasporto di persone e/o cose per conto di terzi, essendo già in possesso della patente necessaria a condurre i predetti veicoli. Il sito web di riferimento è www.ilportaledellautomobilista.it

Modalità di erogazione

Gli enti di formazione accreditati o le autoscuole autorizzate presentano domanda di esame per l'ottenimento della CQC, a nome dei candidati che abbiano partecipato ai corsi previsti dalla normativa vigente. L'ufficio della motorizzazione organizza (UMC) dapprima la seduta di esami relativa alla prova comune per la tipologia d'esame richiesta. Sostenuta con esito positivo tale prova, l'UMC fissa una data per l'effettuazione della successiva prova specialistica, superata la quale, viene consegnata al candidato la CQC in tempo reale.

Tipologia di utenza che usufruisce del servizio

Tutti i conducenti in possesso di patente adeguata e che intendano svolgere professionalmente l'attività di conducente di veicoli destinati al trasporto di persone o cose per conto di terzi

Organo cui notificare la preventiva diffida del ricorrente

Capo del Dipartimento per i trasporti, la navigazione, gli affari generali ed il personale

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Accessibilità multicanale	Accesso agli Uffici della motorizzazione	Numero giorni di apertura uffici/ Numero giorni lavorativi	95%
		Informazioni (web) su come usufruire del servizio	Numero spazi web aggiornati / Numero spazi web da aggiornare	100%
Tempestività	Tempestività	Tempo massimo intercorrente tra la presentazione della domanda di esame e la data di fissazione della seduta d'esame relativa alla parte generale per il rilascio della CQC (45 gg)	Numero prove effettuate nel tempo previsto/numero totale di prove effettuate	99%
		Tempo massimo intercorrente tra la presentazione della domanda di esame e la data di fissazione della seduta d'esame relativa alla parte specialistica per il rilascio della CQC (45 gg)	Numero prove effettuate nel tempo previsto/numero totale di prove effettuate	99%
Trasparenza	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	10 giorni
	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	10 giorni
Efficacia	Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata	Numero di reclami/ Numero atti evasi	1/1.000

RILASCIO DUPLICATO PATENTE DI GUIDA PER RICLASSIFICAZIONE O RIDUZIONE PERIODO DI VALIDITA', DETERIORAMENTO, DISTRUZIONE, SMARRIMENTO, FURTO (IN CASI PARTICOLARI NON RIENTRANTI NELLA PROCEDURA B.2)

TABELLA B.19

Principali caratteristiche del servizio erogato

Il servizio prevede il rilascio del duplicato della patente di guida in diversi casi quali riclassificazione, riduzione periodo di validità, deterioramento, distruzione e nei casi in cui, in sede di denuncia di smarrimento o furto la patente non risulta duplicabile. Il sito web di riferimento è www.ilportaledellautomobilista.it

Modalità di erogazione

Gli utenti (singoli cittadini, società di consulenza automobilistica o autoscuole regolarmente autorizzate) presentano domanda di rilascio del duplicato della patente di guida, corredata da documentazione atta a dimostrare la motivazione per la quale si chiede la formalità. L'ufficio, analizzata la richiesta, procederà quindi a rilasciare al richiedente il duplicato della patente di guida

Tipologia di utenza che usufruisce del servizio

Tutti i cittadini, già in possesso di patente di guida, che avanzano apposita istanza di duplicato della patente di guida per riclassificazione, riduzione periodo di validità, deterioramento, distruzione, smarrimento, furto

Organo cui notificare la preventiva diffida del ricorrente

Capo del Dipartimento per i trasporti, la navigazione, gli affari generali ed il personale

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Accessibilità fisica	Accesso agli uffici della motorizzazione	Numero giorni di apertura uffici / Numero giorni lavorativi	85%
	Accessibilità multicanale	Informazioni su come usufruire del servizio con prenotazione via web (solo per autoscuole e studi di consulenza)	Numero spazi web aggiornati / Numero spazi web da aggiornare	100%
Tempestività	Tempestività	Tempo massimo intercorrente tra la presentazione della domanda di duplicato e la data di rilascio del duplicato della patente di guida (90 gg)	Numero domande evase entro il tempo previsto / Numero totale domande presentate	95%
Trasparenza	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	10 giorni
	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	10 giorni
Efficacia	Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata	Numero di reclami / Numero atti evasi	1/1.000

RILASCIO PATENTE DI GUIDA A SEGUITO DI CONVERSIONE DI PATENTE MILITARE
TABELLA B.20
Principali caratteristiche del servizio erogato

Il servizio prevede, a seguito di domanda di conversione, il rilascio della patente di guida a coloro che sono muniti di patente militare, senza sostenere l'esame di idoneità, per veicoli delle corrispondenti categorie. Il sito web di riferimento è www.ilportaledellautomobilista.it

Modalità di erogazione

L'utente presenta la patente militare posseduta congiuntamente alla domanda di conversione. L'ufficio verifica la corrispondenza tra patente militare e patente civile, secondo una specifica tabella di equipollenza stabilita dal Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti insieme al Ministero della Difesa e, quindi, provvede al rilascio della patente civile corrispondente

Tipologia di utenza che usufruisce del servizio

Tutti i cittadini titolari di patente di guida militare

Organo cui notificare la preventiva diffida del ricorrente

Capo del Dipartimento per i trasporti, la navigazione, gli affari generali ed il personale

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Accessibilità fisica	Accesso agli Uffici della motorizzazione	Numero giorni di apertura uffici / Numero giorni lavorativi	95%
	Accessibilità multicanale	Informazioni (web) su come usufruire del servizio	Numero spazi web aggiornati / Numero spazi web da aggiornare	100%
Tempestività	Tempestività	Tempo massimo intercorrente tra la presentazione della richiesta e il rilascio del documento (30 gg)	Numero domande evase entro il tempo previsto / Numero totale domande presentate	95%
Trasparenza	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	10 giorni
	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	10 giorni
Efficacia	Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata	Numero di reclami / Numero atti evasi	1/1.000

RILASCIO PATENTE DI GUIDA A SEGUITO DI CONVERSIONE DI PATENTE ESTERA TABELLA B.21**Principali caratteristiche del servizio erogato**

Il servizio prevede, a seguito della domanda di conversione, il rilascio della patente di guida, senza sostenere l'esame di idoneità, a coloro che sono in possesso di patente in corso di validità, rilasciata da uno Stato membro della UE (Unione Europea) o SEE (Spazio Economico Europeo) e che abbiano la residenza anagrafica in Italia, per veicoli delle corrispondenti categorie. Il servizio si estende anche ai titolari di patente di guida rilasciata da paesi non comunitari, con i quali sia in vigore specifica intesa bilaterale con l'Italia. Il sito web di riferimento è www.ilportaledellautomobilista.it

Modalità di erogazione

L'utente presenta la patente extra UE o SEE posseduta congiuntamente alla domanda di conversione. L'ufficio verifica la corrispondenza tra patente estera e patente italiana, secondo specifiche tabelle di equipollenza e, quindi, provvede al rilascio della patente unionale corrispondente

Tipologia di utenza che usufruisce del servizio

Tutti i titolari di patente di guida extra Ue o SEE che abbiano acquisito residenza anagrafica in Italia e per i quali esiste specifica intesa bilaterale tra Italia e Stato estero di appartenenza

Organo cui notificare la preventiva diffida del ricorrente

Capo del Dipartimento per i trasporti, la navigazione, gli affari generali ed il personale

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Accessibilità fisica	Accesso agli uffici della motorizzazione	Numero giorni di apertura uffici / Numero giorni lavorativi	95%
	Accessibilità multicanale	Informazioni (web) su come usufruire del servizio	Numero spazi web aggiornati / Numero spazi web da aggiornare	100%
Tempestività	Tempestività	Tempo massimo intercorrente tra la presentazione della richiesta e il rilascio del documento (30 gg)	Numero di documenti rilasciati entro il tempo previsto / Numero di documenti richiesti	95%
Trasparenza	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	10 giorni
	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	10 giorni
Efficacia	Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata	Numero di reclami / Numero atti evasi	1/1.000

RILASCIO PATENTE DI GUIDA INTERNAZIONALE**TABELLA B.22****Principali caratteristiche del servizio erogato**

Il servizio prevede, a seguito di domanda, il rilascio della patente internazionale di guida, per la guida dei veicoli negli Stati esteri in cui tale documento è richiesto. Il sito web di riferimento è www.ilportaledellautomobilista.it

Modalità di erogazione

L'utente presenta la patente italiana posseduta congiuntamente alla domanda di rilascio di patente internazionale. L'Ufficio verifica la validità e la tipologia della patente italiana e, quindi, provvede al rilascio della patente internazionale

Tipologia di utenza che usufruisce del servizio

I titolari di patente di guida italiana che necessitano della patente internazionale per condurre veicoli negli stati extra UE in cui è richiesta

Organo cui notificare la preventiva diffida del ricorrente

Capo del Dipartimento per i trasporti, la navigazione, gli affari generali ed il personale

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Accessibilità fisica	Accesso agli uffici della motorizzazione	Numero giorni di apertura uffici / Numero giorni lavorativi	95%
	Accessibilità multicanale	Informazioni (web) su come usufruire del servizio	Numero spazi web aggiornati / Numero spazi web da aggiornare	100%
Tempestività	Tempestività	Tempo massimo intercorrente tra la presentazione dalla richiesta e il rilascio del documento (30 gg)	Numero di documenti rilasciati entro il tempo previsto / Numero di documenti richiesti	95%
Trasparenza	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	10 giorni
	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	10 giorni
Efficacia	Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata	Numero di reclami / Numero atti evasi	1/1.000

RILASCIO DEL CERTIFICATO DI ABILITAZIONE PROFESSIONALE (CAP) A SEGUITO TABELLA B.23 DI ESAME

Principali caratteristiche del servizio erogato

Il servizio prevede il rilascio, a seguito di esame, del certificato di abilitazione professionale CAP per coloro i quali intendano svolgere l'attività di conducente di veicoli destinati ad effettuare servizio di piazza (taxi) o servizio di rimessa (noleggio con conducente). Il sito web di riferimento è www.ilportaledellautomobilista.it

Modalità di erogazione

Gli utenti (singoli cittadini o autoscuole regolarmente autorizzate) presentano domanda di esame per l'ottenimento del CAP. L'ufficio della motorizzazione organizza la seduta di esame di teoria prevista per il conseguimento del CAP. A seguito di esito positivo dell'esame, l'ufficio procede al rilascio del certificato di abilitazione professionale

Tipologia di utenza che usufruisce del servizio

Tutti i conducenti i quali, essendo già in possesso di patente almeno di categoria B, intendano svolgere l'attività di conducente di veicoli destinati ad effettuare servizio di piazza (taxi) o servizio di rimessa (noleggio con conducente)

Organo cui notificare la preventiva diffida del ricorrente

Capo del Dipartimento per i trasporti, la navigazione, gli affari generali ed il personale

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Accessibilità fisica	Accesso agli uffici della motorizzazione	Numero giorni di apertura uffici / Numero giorni lavorativi	85%
	Accessibilità multicanale	Informazioni (web) su come usufruire del servizio	Numero spazi web aggiornati / Numero spazi web da aggiornare	100%
Tempestività	Tempestività	Tempo massimo intercorrente tra la presentazione della domanda d'esame e la data di fissazione della prova d'esame di teoria per il rilascio del CAP (60 gg)	Numero di prove effettuate nel tempo previsto / Numero totale di domande pervenute	95%
Trasparenza	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	10 giorni
	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	10 giorni
Efficacia	Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata	Numero di reclami / Numero atti evasi	1/1.000

ESAME DI REVISIONE DELLA CARTA DI QUALIFICAZIONE DEL CONDUCENTE (CQC)**TABELLA B.24***Principali caratteristiche del servizio erogato*

Il servizio prevede l'organizzazione dell'esame per i conducenti titolari di CQC, in caso di perdita totale del punteggio sulla carta di qualificazione del conducente. Tali utenti devono quindi sottoporsi ad esame di revisione tecnica, sulla base dell'intero programma e secondo le modalità previste per il primo conseguimento della carta di qualificazione del conducente. Il sito web di riferimento è www.ilportaledellautomobilista.it

Modalità di erogazione

Gli utenti (singoli cittadini, autoscuole e/o Enti di formazione accreditati) presentano domanda di esame per la revisione tecnica della carta di qualificazione del conducente. L'ufficio organizza la seduta relativa alla prova comune per la tipologia d'esame richiesta (trasporto merci o passeggeri). A seguito di esito positivo di tale prova, l'ufficio della motorizzazione fissa la data per l'effettuazione della successiva prova specialistica, superata la quale vengono confermati i requisiti per il possesso della carta di qualificazione del conducente e ripristinato il punteggio della CQC

Tipologia di utenza che usufruisce del servizio

Tutti i conducenti titolari di CQC

Organo cui notificare la preventiva diffida del ricorrente

Capo del Dipartimento per i trasporti, la navigazione, gli affari generali ed il personale

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Accessibilità fisica	Accesso agli uffici della motorizzazione	Numero giorni di apertura uffici / Numero giorni lavorativi	85%
	Accessibilità multicanale	Informazioni (web) su come usufruire del servizio	Numero spazi web aggiornati / Numero spazi web da aggiornare	100%
Tempestività	Tempestività	Tempo massimo intercorrente tra la presentazione della domanda d'esame e la data di fissazione della prova d'esame di teoria per la prova comune (45 gg)	Numero di prove effettuate nel tempo previsto / Numero totale di domande presentate	85%
		Tempo massimo intercorrente tra la presentazione della domanda d'esame e la data di fissazione della prova d'esame di teoria per la prova specialistica (45 gg)	Numero di prove effettuate nel tempo previsto / Numero totale di domande presentate	95%
Trasparenza	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	10 giorni
	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	10 giorni
Efficacia	Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata	Numero di reclami / Numero atti evasi	1/1.000

IMMATRICOLAZIONE E REIMMATRICOLAZIONE DI AUTOVEICOLI, MOTOVEICOLI E LORO RIMORCHI NON RIENTRANTI NELL'AMBITO DI APPLICAZIONE DEL DECRETO DEL PRESIDENTE DELLA REPUBBLICA 19 SETTEMBRE 2000, N.358. TABELLA B.25

Principali caratteristiche del servizio erogato

Il servizio prevede la targatura dei veicoli (autoveicoli, motoveicoli, rimorchi) a seguito di nuova immatricolazione (prima immissione in circolazione) o reimmatricolazione. Il sito web di riferimento è www.ilportaledellautomobilista.it

Modalità di erogazione

L'utente intestatario/proprietario del veicolo, ovvero delegato, ovvero studio di consulenza automobilistica delegato, presenta apposita richiesta all'ufficio della motorizzazione che, a seguito di verifica documentale, provvede al rilascio delle targhe di riconoscimento e della carta di circolazione

Tipologia di utenza che usufruisce del servizio

Tutti gli utenti che intendono o hanno titolo ad immatricolare ovvero reimmatricolare un veicolo

Organo cui notificare la preventiva diffida del ricorrente

Capo del Dipartimento per i trasporti, la navigazione, gli affari generali ed il personale

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Accessibilità fisica	Accesso agli uffici della motorizzazione	Numero giorni di apertura uffici / Numero giorni lavorativi	95%
	Accessibilità multicanale	Informazioni (web) su come usufruire del servizio	Numero spazi web aggiornati / Numero spazi web da aggiornare	100%
Tempestività	Tempestività	Tempo massimo intercorrente tra la presentazione delle richieste e rilascio della carta di circolazione e della targa (30 gg)	Numero di carte di circolazione e targhe rilasciate / Numero totale domande presentate	99%
Trasparenza	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	10 giorni
	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	10 giorni
Efficacia	Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata	Numero di reclami / Numero atti evasi	1/1.000

AGGIORNAMENTO DELLA CARTA DI CIRCOLAZIONE PER TRASFERIMENTO DELLA PROPRIETA' DI AUTOVEICOLI, MOTOVEICOLI E RIMORCHI NON RIENTRANTI NELL'AMBITO DI APPLICAZIONE DEL DECRETO DEL PRESIDENTE DELLA REPUBBLICA 19 SETTEMBRE 2000, N.358

TABELLA B.26

Principali caratteristiche del servizio erogato

Il servizio prevede l'aggiornamento della carta di circolazione dei veicoli (autoveicoli, motoveicoli, rimorchi) a seguito di nuova intestazione. Qualora il veicolo fosse interessato da un titolo autorizzativo previsto dal Codice della Strada, lo stesso deve essere allegato alla richiesta nelle forme previste dalla tipologia di titolo (conto terzi, conto proprio, locazione, licenza); in questo caso si procederà alla ristampa della carta di circolazione. Contrariamente, si procederà al rilascio di apposita etichetta da applicare sul documento di circolazione. Il sito web di riferimento è www.ilportaledellautomobilista.it

Modalità di erogazione

L'utente intestatario/proprietario del veicolo, ovvero delegato, ovvero studio di consulenza automobilistica delegato, presenta apposita richiesta all'ufficio della motorizzazione che a seguito di verifica documentale provvede a rilasciare un'etichetta di aggiornamento da applicare sulla carta di circolazione ovvero, quando ricorre il caso, un duplicato della carta di circolazione.

Tipologia di utenza che usufruisce del servizio

Tutti gli utenti che intendono o hanno titolo ad intestarsi un veicolo

Organo cui notificare la preventiva diffida del ricorrente

Capo del Dipartimento per i trasporti, la navigazione, gli affari generali ed il personale

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Accessibilità fisica	Accesso agli uffici della motorizzazione	Numero giorni di apertura uffici / Numero giorni lavorativi	95%
	Accessibilità multicanale	Informazioni (web) su come usufruire del servizio	Numero spazi web aggiornati / Numero spazi web da aggiornare	100%
Tempestività	Tempestività	Tempo massimo intercorrente tra la presentazione della richiesta e il rilascio dell'etichetta di aggiornamento da applicare sulla carta di circolazione ovvero, quando ricorre il caso, del duplicato della carta di circolazione (3 gg).	Numero di etichette ovvero di carte di circolazione rilasciate entro il termine previsto / numero totale di domande presentate.	99%
Trasparenza	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	10 giorni
	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	10 giorni
Efficacia	Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata	Numero di reclami / Numero atti evasi	1/1.000

IMMATRICOLAZIONE MACCHINE AGRICOLE ED OPERATRICI**TABELLA B.27***Principali caratteristiche del servizio erogato*

Il servizio prevede il rilascio delle targhe e dei documenti di circolazione ai proprietari di macchine agricole ed operatrici. La richiesta deve essere avanzata da coloro che siano titolari di terreni agricoli, di aziende agricole o che svolgano attività agricola per conto terzi. Il sito web di riferimento è www.ilportaledellautomobilista.it

Modalità di erogazione

L'utente intestatario/proprietario del veicolo, ovvero delegato, ovvero studio di consulenza automobilistica delegato, presenta apposita richiesta all'ufficio della motorizzazione che, a seguito di verifica documentale, provvede al rilascio delle targhe di riconoscimento e della carta di circolazione

Tipologia di utenza che usufruisce del servizio

Tutti gli utenti che intendono o hanno titolo ad immatricolare una macchina agricola od operatrice

Organo cui notificare la preventiva diffida del ricorrente

Capo del Dipartimento per i trasporti, la navigazione, gli affari generali ed il personale

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Accessibilità fisica	Accesso agli uffici della motorizzazione	Numero giorni di apertura uffici / Numero giorni lavorativi	95%
	Accessibilità multicanale	Informazioni (web) su come usufruire del servizio	Numero spazi web aggiornati / Numero spazi web da aggiornare	100%
Tempestività	Tempestività	Tempo massimo intercorrente tra la presentazione delle richieste e rilascio della carta di circolazione e della targa (30 gg)	Numero di carte di circolazione e targhe rilasciate entro il termine previsto / Numero totale domande presentate	99%
Trasparenza	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	10 giorni
	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	10 giorni
Efficacia	Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata	Numero di reclami / Numero atti evasi	1/1.000

IMMATRICOLAZIONE DEI VEICOLI DI IMPORTAZIONE PARALLELA

TABELLA B.28

Principali caratteristiche del servizio erogato

Il servizio prevede l'immatricolazione dei veicoli di importazione non ufficiale (parallela). Il sito web di riferimento è www.ilportaledellautomobilista.it

Modalità di erogazione

L'utente intestatario/proprietario del veicolo, ovvero delegato, ovvero studio di consulenza automobilistica delegato, presenta apposita richiesta all'ufficio della motorizzazione che a seguito di verifica documentale provvede al rilascio delle targhe di riconoscimento e del documento di circolazione, ovvero l'autorizzazione al collaudo nei casi prescritti, a seguito del quale, in caso di esito positivo, si procederà all'immatricolazione

Tipologia di utenza che usufruisce del servizio

Tutti gli utenti che intendono o hanno titolo ad immatricolare ovvero reimmatricolare un veicolo proveniente dall'estero

Organo cui notificare la preventiva diffida del ricorrente

Capo del Dipartimento per i trasporti, la navigazione, gli affari generali ed il personale

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Accessibilità fisica	Accesso agli uffici della motorizzazione	Numero giorni di apertura uffici / Numero giorni lavorativi	95%
	Accessibilità multicanale	Informazioni (web) su come usufruire del servizio	Numero spazi web aggiornati / Numero spazi web da aggiornare	100%
Tempestività	Tempestività	Tempo massimo intercorrente tra la presentazione della domanda e il rilascio delle targhe e del documento di circolazione (30 gg in caso di prescritto collaudo -10 gg in tutti gli altri casi)	Numero delle targhe e dei documenti di circolazione rilasciati nel termine previsto / Numero di domande presentate	99%
Trasparenza	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	10 giorni
	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	10 giorni
Efficacia	Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata	Numero di reclami / Numero atti evasi	1/1.000

RILASCIO DI AUTORIZZAZIONE ALL'ESERCIZIO DELLA PROFESSIONE (AEP) DEL TRASPORTO MERCI/PERSONE **TABELLA B.29**
Principali caratteristiche del servizio erogato

Il servizio prevede il rilascio dell'autorizzazione all'esercizio della professione del trasporto merci/persone che, in base alle norme del regolamento comunitario n.1071/2009, debbono ottenere le imprese che intendono esercitare la professione di trasporto su strada. Per esercitare la professione di autotrasportatore su strada di merci, è necessaria, in base all'art. 1, comma 94 della legge 147/2013, l'iscrizione all'Albo degli autotrasportatori di cose per conto terzi. Il sito web di riferimento è www.ilportaledellautomobilista.it

Modalità di erogazione

L'impresa di autotrasporto di merci/persone per conto terzi ovvero studio di consulenza automobilistica delegato, presenta una apposita richiesta all'ufficio motorizzazione civile competente per territorio che, a seguito di verifica documentale, provvede a rilasciare l'autorizzazione all'esercizio della professione (AEP)

Tipologia di utenza che usufruisce del servizio

Le imprese di autotrasporto merci e/o persone

Organo cui notificare la preventiva diffida del ricorrente

Capo del Dipartimento per i trasporti, la navigazione, gli affari generali ed il personale

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Accessibilità fisica	Accesso agli uffici della motorizzazione e alle sezioni ad essi afferenti	Numero giorni di apertura uffici / Numero giorni lavorativi	95%
	Accessibilità multicanale	Informazioni (web) su come usufruire del servizio	Numero spazi web aggiornati / Numero spazi web da aggiornare	100%
Tempestività	Tempestività	Tempo massimo intercorrente tra la presentazione dell'istanza e il rilascio dell'autorizzazione (gg 90)	Numero di autorizzazioni rilasciate nel termine previsto / Numero istanze pervenute	80%
Trasparenza	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	10 giorni
	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	10 giorni
Efficacia	Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata	Numero di reclami / Numero atti evasi	1/1.000

RILASCIO CERTIFICATO DI APPROVAZIONE A SEGUITO DI COLLAUDO VEICOLO TABELLA B.30**Principali caratteristiche del servizio erogato**

Il servizio prevede l'operazione di verifica e prova di alcune categorie di veicoli, per i quali, a seguito dell'accertamento dei dati di identificazione, viene accertata la corrispondenza alle caratteristiche costruttive e funzionali ed alle prescrizioni tecniche previste dal Codice della strada, con conseguente rilascio del Certificato di Approvazione (c.d. CDA). Il sito web di riferimento è www.ilportaledellautomobilista.it

Modalità di erogazione

Su richiesta dell'Utente Intestatario/Proprietario del veicolo, ovvero di Studio di Consulenza Automobilistica all'uopo incaricato, l'Ufficio della motorizzazione provvede a fissare una data per il collaudo del veicolo, durante il quale sarà verificata la corrispondenza dello stesso alle norme del Codice della Strada. A seguito di esito positivo del collaudo, viene rilasciato il CDA, che potrà essere presentato presso qualunque altro Ufficio territoriale, per la successiva immatricolazione.

Tipologia di utenza che usufruisce del servizio

Tutti i cittadini

Organo cui notificare la preventiva diffida del ricorrente

Capo del Dipartimento per i trasporti, la navigazione, gli affari generali ed il personale

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Accessibilità fisica	Accesso agli Uffici della motorizzazione	Numero giorni di apertura uffici / Numero giorni lavorativi	95%
		Domicilio dell'impresa di allestimento dei veicoli	numero di collaudi effettuati a domicili/numero totale di collaudi effettuati	
	Accessibilità multicanale	Informazioni su come usufruire del servizio con prenotazione via web (solo per studi di consulenza)	Numero spazi web aggiornati / Numero spazi web da aggiornare	100%
Tempestività	Tempestività	Tempo massimo intercorrente tra la richiesta del certificato e la fissazione della data per il collaudo del veicolo (15 gg)	Numero verifiche effettuate entro il tempo previsto/numero verifiche totale effettuate	99%
Trasparenza	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	10 giorni
	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	10 giorni
Efficacia	Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata	Numero di reclami/ Numero atti evasi	1/1.000

ESAME PER IL CONSEGUIMENTO DELLA PATENTE NAUTICA**TABELLA B.31****Principali caratteristiche del servizio erogato**

Il servizio prevede il rilascio della patente nautica, a seguito di esame teorico e pratico, che autorizza la conduzione di natanti da diporto entro 12 miglia dalla costa. Il sito web di riferimento è www.ilportaledellautomobilista.it

Modalità di erogazione

Gli utenti, anche presentati da scuole nautiche, presentano domanda di esame per il conseguimento della patente nautica per la conduzione di natanti a vela o a motore, per la navigazione da diporto entro 12 miglia dalla costa. L'ufficio della motorizzazione, vagliata la documentazione presentata, organizza una seduta di esami. Superato l'esame teorico, il candidato sostiene l'esame pratico, al termine del quale, nel caso di esito positivo, viene consegnata la patente nautica in tempo reale

Tipologia di utenza che usufruisce del servizio

Tutti i cittadini in possesso dei requisiti prescritti dal Codice della navigazione e dalle norme del diporto nautico

Organo cui notificare la preventiva diffida del ricorrente

Capo del Dipartimento per i trasporti, la navigazione, gli affari generali ed il personale

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Accessibilità fisica	Accesso agli uffici della motorizzazione	Numero giorni di apertura uffici / Numero giorni lavorativi	95%
	Accessibilità multicanale	Informazioni (web) su come usufruire del servizio	Numero spazi web aggiornati / Numero spazi web da aggiornare	100%
Tempestività	Tempestività	Tempo massimo intercorrente tra la presentazione della domanda di esame e la data fissata per la prova (45gg)	Numero di esami effettuati entro il termine previsto / Numero totale di domande presentate	99%
Trasparenza	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	10 giorni
	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	10 giorni
Efficacia	Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata	Numero di reclami / Numero atti evasi	1/1.000

DUPLICATI PATENTI NAUTICHE PER VARIAZIONI DI RESIDENZA E RINNOVI DI VALIDITA' TABELLA B.32**Principali caratteristiche del servizio erogato**

Il servizio prevede la convalida della patente nautica e/o l'aggiornamento per cambio di residenza del richiedente. Il sito web di riferimento è www.ilportaledellautomobilista.it

Modalità di erogazione

Gli utenti, anche presentati da scuole nautiche, presentano domanda di convalida della patente nautica e/o di aggiornamento per cambio di residenza. L'ufficio della motorizzazione, accettata la richiesta, provvede al rinnovo di validità della patente previa verifica dei registri, ovvero provvede all'annotazione attestante la variazione di residenza

Tipologia di utenza che usufruisce del servizio

Tutti i privati cittadini in possesso di patente nautica

Organo cui notificare la preventiva diffida del ricorrente

Capo del Dipartimento per i trasporti, la navigazione, gli affari generali ed il personale

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Accessibilità fisica	Accesso agli uffici della motorizzazione	Numero giorni di apertura uffici / Numero giorni lavorativi	95%
	Accessibilità multicanale	Informazioni (web) su come usufruire del servizio	Numero spazi web aggiornati / Numero spazi web da aggiornare	100%
Tempestività	Tempestività	Tempo massimo intercorrente tra la richiesta della convalida/cambio di residenza della patente e il rilascio del documento (30 gg)	Numero di convalide e cambi di residenza effettuati entro il termine previsto / Numero totale di domande presentate	99%
Trasparenza	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	10 giorni
	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	10 giorni
Efficacia	Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata	Numero di reclami / Numero atti evasi	1/1.000

UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO**TABELLA B.33***Principali caratteristiche del servizio erogato*

Il servizio prevede orientamento e informazioni su organizzazione, norme, attività e servizi di competenza del Ministero, nonché assistenza nelle informazioni e accoglienza di suggerimenti e segnalazioni di disservizi.

Modalità di erogazione

Il servizio viene effettuato tramite lo sportello di accoglienza, il telefono, la posta e il fax, le e-mail e il web.

Tipologia di utenza che usufruisce del servizio

Tutti i cittadini, imprese, enti, associazioni, pubbliche amministrazioni, professionisti.

Organo cui notificare la preventiva diffida del ricorrente

Capo del Dipartimento per i trasporti, la navigazione, gli affari generali ed il personale

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Accessibilità fisica	Accesso allo sportello fisico di accoglienza	$\frac{\text{N. giornate lavorative con apertura dello sportello}}{\text{N. totale giornate lavorative}}$	100%
	Accessibilità multicanale	Informazioni (web) su come usufruire del servizio	$\frac{\text{Numero spazi web aggiornati}}{\text{Numero spazi web da aggiornare}}$	100%
		Disponibilità del servizio tramite telefono, fax, posta, email	$\frac{\text{Numero di richieste evase tramite telefono, fax, posta, email}}{\text{Numero totale delle richieste evase}}$	50%
Tempestività	Tempestività	Tempo massimo tra la presentazione della richiesta e l'erogazione della prestazione (pubblicato su sito web)	$\frac{\text{Numero di prestazioni effettuate entro il tempo previsto}}{\text{Numero totale di richieste}}$	95%
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione sul sito web della informazione riguardante il responsabile del servizio	$\frac{\text{Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web}}{\text{Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web}}$	10 giorni
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	$\frac{\text{Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web}}{\text{Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web}}$	10 giorni
	Tempistiche di risposta	Pubblicazione sul sito web della tempistica programmata	$\frac{\text{Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web}}{\text{Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web}}$	10 giorni
	Eventuali spese a carico dell'utente	Pubblicazione sul sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	$\frac{\text{Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web}}{\text{Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web}}$	1 giorno
Efficacia	Conformità	Regolarità della prestazione erogata	$\frac{\text{Numero di pratiche evase conformemente alla norma di riferimento}}{\text{Numero totale comunicazioni}}$	100%
	Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata	$\frac{\text{Numero di reclami}}{\text{Numero comunicazioni evase}}$	1/1.000 (1 ogni mille)
	Compiutezza	Esaustività della prestazione erogata	$\frac{\text{Numero comunicazioni evase senza ulteriori adempimenti dell'utenza}}{\text{Numero totale di comunicazioni}}$	90%

BIBLIOTECA**TABELLA B.34***Principali caratteristiche del servizio erogato*

Il servizio prevede la consultazione di testi (libri, normative, articoli) su supporto cartaceo o elettronico (in tale caso ricevibili via e-mail) ovvero l'indicazione circa la reperibilità di documenti negli uffici dell'amministrazione

Modalità di erogazione

Il servizio viene effettuato tramite richiesta direttamente allo sportello di accoglienza ovvero tramite telefono, fax, e-mail

Tipologia di utenza che usufruisce del servizio

Tutti i cittadini, imprese, enti, associazioni, pubbliche amministrazioni, professionisti ed il personale dell'amministrazione.

Organo cui notificare la preventiva diffida del ricorrente

Capo del Dipartimento per i trasporti, la navigazione, gli affari generali ed il personale

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Accessibilità fisica	Accesso allo sportello fisico di accoglienza	N. giornate lavorative con apertura dello sportello / N. totale giornate lavorative	100%
	Accessibilità multicanale	Informazioni (web) su come usufruire del servizio	Numero spazi web aggiornati / Numero spazi web da aggiornare	100%
		Disponibilità del servizio tramite telefono, fax, posta, email	Numero di richieste evase tramite telefono, fax, posta, email / Numero totale delle richieste evase	50%
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%
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione sul sito web della informazione riguardante il responsabile del servizio	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	10 giorni
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	10 giorni
	Tempistiche di risposta	Pubblicazione sul sito web della tempistica programmata	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	10 giorni
	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	1 giorno
Efficacia	Conformità	Regolarità della prestazione erogata	Numero di pratiche evase conformemente alla norma di riferimento / Numero totale comunicazioni	100%
	Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata	Numero di reclami / Numero comunicazioni evase	1/1.000 (1 ogni mille)
	Compiutezza	Esaustività della prestazione erogata	Numero comunicazioni evase senza ulteriori adempimenti dell'utenza / Numero totale di comunicazioni	90%

QUALIFICAZIONE DELLA PRODUZIONE DI MANUFATTI PREFABBRICATI IN CEMENTO ARMATO NORMALE E PRECOMPRESSO, PRODOTTI IN SERIE (DICHIARATA E CONTROLLATA) E DICHIARAZIONE DI IDONEITA' TECNICA DI SISTEMI COSTRUTTIVI PREFABBRICATI

TABELLA C.1

Principali caratteristiche del servizio erogato

Il servizio prevede il rilascio di attestati di qualificazione per la produzione di manufatti prefabbricati strutturali, in cemento armato e cemento armato precompresso, prodotti in serie (e successivi rinnovi) ed il rilascio della certificazione di idoneità tecnica

Modalità di erogazione

Su istanza documentata del richiedente

Tipologia di utenza che usufruisce del servizio

Stabilimenti di produzione di elementi prefabbricati

Organo competente a ricevere la diffida

Presidente del Consiglio superiore dei lavori pubblici

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Accessibilità fisica	Accesso agli uffici del Servizio tecnico centrale	Numero giorni lavorativi apertura uffici / Numero totale giorni lavorativi	90%
	Accessibilità multicanale	Informazioni e modulistica disponibili su sito web	Numero spazi web aggiornati / Numero spazi web da aggiornare	90%
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	75%
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del procedimento	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	10 giorni
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle modalità di contatto	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito	10 giorni
	Tempistiche di risposta	Pubblicazione sul sito web della tempistica programmata	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	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 del sito web	10 giorni
Efficacia	Conformità	Regolarità della prestazione erogata	Numero di pratiche evase conformemente alle norme di riferimento / Numero totale di pratiche evase	100%
	Affidabilità	Coerenza della prestazione erogata	Numero di reclami accolti sulla base di un giudizio di pertinenza rispetto al servizio svolto	5%
	Compiutezza	Esaustività della prestazione erogata	Numero di procedimenti conclusi senza richiedere documentazione già in possesso dell'amministrazione / Numero totale di istanze pervenute	90%

**QUALIFICAZIONE DELLA PRODUZIONE ED ATTESTAZIONE DELLA
DICHIARAZIONE DI ATTIVITA' DEI CENTRI DI TRASFORMAZIONE DI MATERIALI E
PRODOTTI A BASE DI LEGNO**

TABELLA C.2

Principali caratteristiche del servizio erogato

Il servizio prevede il rilascio di qualificazione ed attestazione della dichiarazione di attività di produttori di legno strutturalerinnovi) ed il rilascio della certificazione di idoneità tecnica

Modalità di erogazione

Su istanza documentata del richiedente

Tipologia di utenza che usufruisce del servizio

Produttori e centri di trasformazione di materiali e prodotti a base di legno

Organo competente a ricevere la diffida

Presidente del Consiglio superiore dei lavori pubblici

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Accessibilità fisica	Accesso agli uffici del Servizio tecnico centrale	Numero giorni lavorativi apertura uffici / Numero totale giorni lavorativi	90%
	Accessibilità multicanale	Informazioni e modulistica disponibili su sito web	Numero spazi web aggiornati / Numero spazi web da aggiornare	90%
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	75%
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del procedimento	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	10 giorni
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle modalità di contatto	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito	10 giorni
	Tempistiche di risposta	Pubblicazione sul sito web della tempistica programmata	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	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 del sito web	10 giorni
Efficacia	Conformità	Regolarità della prestazione erogata	Numero di pratiche evase conformemente alle norme di riferimento / Numero totale di pratiche evase	100%
	Affidabilità	Coerenza della prestazione erogata	Numero di reclami accolti sulla base di un giudizio di pertinenza rispetto al servizio svolto	5%
	Compiutezza	Esaustività della prestazione erogata	Numero di procedimenti conclusi senza richiedere documentazione già in possesso dell'amministrazione / Numero totale di istanze pervenute	90%

RILASCIO DELL'AUTORIZZAZIONE, AI FINI DELLA NOTIFICA EUROPEA, DEGLI ORGANISMI ABILITATI A SVOLGERE COMPITI DI PARTE TERZA NEL PROCESSO DI VALUTAZIONE E VERIFICA DELLA COSTANZA DELLA PRESTAZIONE DEI PRODOTTI DA COSTRUZIONE, AI SENSI DEL REGOLAMENTO UE N. 305/2011

TABELLA C.3

Principali caratteristiche del servizio erogato

Il servizio prevede il rilascio dell'autorizzazione, ai fini della notifica europea, degli Organismi di sistemi di valutazione e verifica della costanza di prestazione (VVCP) dei prodotti da costruzione, ai sensi del Capo VII del Reg.(UE) 305/2011

Modalità di erogazione

Su istanza documentata del richiedente

Tipologia di utenza che usufruisce del servizio

Organismi di parte terza per la valutazione, certificazione e prova dei prodotti da costruzione

Organo competente a ricevere la diffida

Presidente del Consiglio superiore dei lavori pubblici

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Accessibilità fisica	Accesso agli uffici del Servizio tecnico centrale	Numero giorni lavorativi apertura uffici / Numero totale giorni lavorativi	90%
	Accessibilità multicanale	Informazioni e modulistica disponibili su sito web	Numero spazi web aggiornati / Numero spazi web da aggiornare	90%
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	75%
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del procedimento	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	10 giorni
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle modalità di contatto	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	10 giorni
	Tempistiche di risposta	Pubblicazione sul sito web della tempistica programmata	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	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 del sito web	10 giorni
Efficacia	Conformità	Regolarità della prestazione erogata	Numero di pratiche evase conformemente alle norme di riferimento / Numero totale di pratiche evase	100%
	Affidabilità	Coerenza della prestazione erogata	Numero di reclami accolti sulla base di un giudizio di pertinenza rispetto al servizio svolto	5%
	Compiutezza	Esaustività della prestazione erogata	Numero di procedimenti conclusi senza richiedere documentazione già in possesso dell'amministrazione / Numero totale di istanze pervenute	90%

**RILASCIO DELL'AUTORIZZAZIONE E VIGILANZA AI LAVORATORI DI PROVA DI CUI TABELLA C.4
ALL'ART. 59 DEL D.P.R. 6 GIUGNO 2001, N. 380**

Principali caratteristiche del servizio erogato

Il servizio prevede il rilascio dell'autorizzazione dei laboratori di prova di cui all'articolo 59 del DPR 380/2001.

Modalità di erogazione

Su istanza documentata del richiedente

Tipologia di utenza che usufruisce del servizio

Laboratori di prova sui materiali da costruzione e sulle terre

Organo competente a ricevere la diffida

Presidente del Consiglio superiore dei lavori pubblici

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Accessibilità fisica	Accesso agli uffici del Servizio tecnico centrale	Numero giorni lavorativi apertura uffici / Numero totale giorni lavorativi	90%
	Accessibilità multicanale	Informazioni e modulistica disponibili su sito web	Numero spazi web aggiornati / Numero spazi web da aggiornare	90%
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	75%
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del procedimento	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	10 giorni
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle modalità di contatto	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito	10 giorni
	Tempistiche di risposta	Pubblicazione sul sito web della tempistica programmata	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	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 del sito web	10 giorni
Efficacia	Conformità	Regolarità della prestazione erogata	Numero di pratiche evase conformemente alle norme di riferimento / Numero totale di pratiche evase	100%
	Affidabilità	Coerenza della prestazione erogata	Numero di reclami accolti sulla base di un giudizio di pertinenza rispetto al servizio svolto	5%
	Compiutezza	Esaustività della prestazione erogata	Numero di procedimenti conclusi senza richiedere documentazione già in possesso dell'amministrazione / Numero totale di istanze pervenute	90%

**QUALIFICAZIONE E VIGILANZA DELLA PRODUZIONE DEGLI ACCIAI PER
CEMENTO ARMATO NORMALE E PRECOMPRESSO E PER STRUTTURE
METALLICHE**

TABELLA C.5

Principali caratteristiche del servizio erogato

Il servizio prevede il rilascio dell'attestato di qualificazione della produzione di acciai da cemento armato (c.a.), cemento armato precompresso (c.a.p.) e laminati, ad uso strutturale (decreto ministeriale 14 gennaio 2008)

Modalità di erogazione

Su istanza documentata del richiedente

Tipologia di utenza che usufruisce del servizio

Stabilimenti di produzione di acciaio strutturale

Organo competente a ricevere la diffida

Presidente del Consiglio superiore dei lavori pubblici

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Accessibilità fisica	Accesso agli uffici del Servizio tecnico centrale	Numero giorni lavorativi apertura uffici / Numero totale giorni lavorativi	90%
	Accessibilità multicanale	Informazioni e modulistica disponibili su sito web	Numero spazi web aggiornati / Numero spazi web da aggiornare	90%
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	75%
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del procedimento	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	10 giorni
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle modalità di contatto	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito	10 giorni
	Tempistiche di risposta	Pubblicazione sul sito web della tempistica programmata	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	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 del sito web	10 giorni
Efficacia	Conformità	Regolarità della prestazione erogata	Numero di pratiche evase conformemente alle norme di riferimento / Numero totale di pratiche evase	100%
	Affidabilità	Coerenza della prestazione erogata	Numero di reclami accolti sulla base di un giudizio di pertinenza rispetto al servizio svolto	5%
	Compiutezza	Esaustività della prestazione erogata	Numero di procedimenti conclusi senza richiedere documentazione già in possesso dell'amministrazione / Numero totale di istanze pervenute	90%

RILASCIO DI CERTIFICAZIONE DI IDONEITA' TECNICA ALL'IMPIEGO DI MATERIALI, PRODOTTI E SISTEMI COSTRUTTIVI NON COPERTI DA MARCATURA CE O DA ALTRE PROCEDURE DI QUALIFICAZIONE

TABELLA C.6

Principali caratteristiche del servizio erogato

Il servizio prevede il rilascio della certificazione di idoneità tecnica di materiali e prodotti strutturali non coperti da altre procedure di qualificazione nazionali o comunitarie (decreto ministeriale 14 gennaio 2008)

Modalità di erogazione

Su istanza documentata del richiedente

Tipologia di utenza che usufruisce del servizio

Fabbricanti di prodotti da costruzione

Organo competente a ricevere la diffida

Presidente del Consiglio superiore dei lavori pubblici

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Accessibilità fisica	Accesso agli uffici del Servizio tecnico centrale	Numero giorni lavorativi apertura uffici / Numero totale giorni lavorativi	90%
	Accessibilità multicanale	Informazioni e modulistica disponibili su sito web	Numero spazi web aggiornati / Numero spazi web da aggiornare	90%
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	75%
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del procedimento	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	10 giorni
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle modalità di contatto	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito	10 giorni
	Tempistiche di risposta	Pubblicazione sul sito web della tempistica programmata	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	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 del sito web	10 giorni
Efficacia	Conformità	Regolarità della prestazione erogata	Numero di pratiche evase conformemente alle norme di riferimento / Numero totale di pratiche evase	100%
	Affidabilità	Coerenza della prestazione erogata	Numero di reclami accolti sulla base di un giudizio di pertinenza rispetto al servizio svolto	5%
	Compiutezza	Esaustività della prestazione erogata	Numero di procedimenti conclusi senza richiedere documentazione già in possesso dell'amministrazione / Numero totale di istanze pervenute	90%

RILASCIO DI ATTESTAZIONE DI EQUIVALENZA**TABELLA C.7***Principali caratteristiche del servizio erogato*

Il servizio prevede il rilascio dell'attestazione di equivalenza a certificazione rilasciata da altro Stato (decreto ministeriale 14 gennaio 2008)

Modalità di erogazione

Su istanza documentata del richiedente

Tipologia di utenza che usufruisce del servizio

Fabbricanti di prodotti da costruzione

Organo competente a ricevere la diffida

Presidente del Consiglio superiore dei lavori pubblici

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Accessibilità fisica	Accesso agli uffici del Servizio tecnico centrale	Numero giorni lavorativi apertura uffici / Numero totale giorni lavorativi	90%
	Accessibilità multicanale	Informazioni e modulistica disponibili su sito web	Numero spazi web aggiornati / Numero spazi web da aggiornare	90%
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	75%
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del procedimento	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	10 giorni
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle modalità di contatto	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito	10 giorni
	Tempistiche di risposta	Pubblicazione sul sito web della tempistica programmata	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	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 del sito web	10 giorni
Efficacia	Conformità	Regolarità della prestazione erogata	Numero di pratiche evase conformemente alle norme di riferimento / Numero totale di pratiche evase	100%
	Affidabilità	Coerenza della prestazione erogata	Numero di reclami accolti sulla base di un giudizio di pertinenza rispetto al servizio svolto	5%
	Compiutezza	Esaustività della prestazione erogata	Numero di procedimenti conclusi senza richiedere documentazione già in possesso dell'amministrazione / Numero totale di istanze pervenute	90%

QUALIFICAZIONE E VIGILANZA DEI CENTRI DI TRASFORMAZIONE PER L'ACCIAIO **TABELLA C.8***Principali caratteristiche del servizio erogato*

Il servizio prevede il rilascio dell'attestazione di avvenuto deposito della documentazione dei centri di trasformazione dell'acciaio (decreto ministeriale 14 gennaio 2008)

Modalità di erogazione

Su istanza documentata del richiedente

Tipologia di utenza che usufruisce del servizio

Centri di trasformazione di elementi in acciaio

Organo competente a ricevere la diffida

Presidente del Consiglio superiore dei lavori pubblici

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Accessibilità fisica	Accesso agli uffici del Servizio tecnico centrale	Numero giorni lavorativi apertura uffici / Numero totale giorni lavorativi	90%
	Accessibilità multicanale	Informazioni e modulistica disponibili su sito web	Numero spazi web aggiornati / Numero spazi web da aggiornare	90%
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	75%
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del procedimento	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	10 giorni
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle modalità di contatto	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito	10 giorni
	Tempistiche di risposta	Pubblicazione sul sito web della tempistica programmata	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	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 del sito web	10 giorni
Efficacia	Conformità	Regolarità della prestazione erogata	Numero di pratiche evase conformemente alle norme di riferimento / Numero totale di pratiche evase	100%
	Affidabilità	Coerenza della prestazione erogata	Numero di reclami accolti sulla base di un giudizio di pertinenza rispetto al servizio svolto	5%
	Compiutezza	Esaustività della prestazione erogata	Numero di procedimenti conclusi senza richiedere documentazione già in possesso dell'amministrazione / Numero totale di istanze pervenute	90%

RILASCIO DELL'ABILITAZIONE DI ORGANISMI DI CERTIFICAZIONE DEGLI STABILIMENTI DI PRODUZIONE DEL CALCESTRUZZO INDUSTRIALIZZATI NONCHE' VIGILANZA SUGLI STESSI

TABELLA C.9

Principali caratteristiche del servizio erogato

Il servizio prevede il rilascio dell'autorizzazione degli Organismi per la certificazione del controllo di produzione del calcestruzzo prodotto con processo industrializzato (decreto ministeriale 14 gennaio 2008)

Modalità di erogazione

Su istanza documentata del richiedente

Tipologia di utenza che usufruisce del servizio

Organismi di parte terza per la valutazione, certificazione e prova dei prodotti da costruzione

Organo competente a ricevere la diffida

Presidente del Consiglio superiore dei lavori pubblici

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Accessibilità fisica	Accesso agli uffici del Servizio tecnico centrale	Numero giorni lavorativi apertura uffici / Numero totale giorni lavorativi	90%
	Accessibilità multicanale	Informazioni e modulistica disponibili su sito web	Numero spazi web aggiornati / Numero spazi web da aggiornare	90%
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	75%
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del procedimento	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	10 giorni
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle modalità di contatto	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito	10 giorni
	Tempistiche di risposta	Pubblicazione sul sito web della tempistica programmata	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	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 del sito web	10 giorni
Efficacia	Conformità	Regolarità della prestazione erogata	Numero di pratiche evase conformemente alle norme di riferimento / Numero totale di pratiche evase	100%
	Affidabilità	Coerenza della prestazione erogata	Numero di reclami accolti sulla base di un giudizio di pertinenza rispetto al servizio svolto	5%
	Compiutezza	Esaustività della prestazione erogata	Numero di procedimenti conclusi senza richiedere documentazione già in possesso dell'amministrazione / Numero totale di istanze pervenute	90%

NUMERO BLU 1530**TABELLA D.1***Principali caratteristiche del servizio erogato*

Il servizio prevede l'erogazione di pronta risposta alle chiamate d'emergenza in mare.

Modalità di erogazione

Il servizio è erogato mediante telefonia

Tipologia di utenza che usufruisce del servizio

Chiunque si trovi in situazione di emergenza in mare ovvero ne abbia avuto conoscenza.

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.

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
	Accessibilità multicanale	Informazioni (web) su come usufruire del servizio	Numero giornate di accessibilità al web / Numero giorni anno solare	95%
		Pubblicizzazione del servizio	Numero di canali di pubblicizzazione utilizzati / Numero dei canali utilizzabili (TV - Radio - Web - Stampa)	100%
		Modalità di fruizione	Accessibile da telefonia fissa e mobile	100%
Tempestività	Tempestività	Prontezza di risposta	Numero di chiamate trattate in tempo reale/Numero delle chiamate totali	95%
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
	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
Efficacia	Conformità	Regolarità del servizio	ore di disponibilità/24	100%
	Affidabilità	Affidabilità del servizio	Numero delle risposte dell'operatore / Numero totale delle chiamate	95%

AVVISI AI NAVIGANTI - NAVTEX (NAVigational TEXt Messages)**TABELLA D.2****Principali caratteristiche del servizio erogato**

Il servizio prevede la diffusione delle "Maritime Safety Information" a tutte le navi in transito nell'area di competenza.

Modalità di erogazione

Il servizio è erogato mediante diffusione su frequenza radio dedicata.

Tipologia di utenza che usufruisce del servizio

Tutti i naviganti dotati di relativo apparato ricevente.

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.

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
	Accessibilità multicanale	Informazioni (web) su come usufruire del servizio	Numero giornate di accessibilità al web / Numero giorni anno solare	95%
		Informazioni su media di avvisi di interesse generale	Numero giornate di accessibilità / Numero giorni anno solare	90%
		Trasmissione via radio su frequenza 518 KHz	Numero avvisi forniti/Numero avvisi da fornire	95%
Tempestività	Tempestività	Prontezza della trasmissione	Numero degli avvisi trasmessi fuori dalla finestra oraria prevista / Numero totale degli avvisi	5%
		Trasmissione degli avvisi urgenti nelle finestre orarie previste	Numero degli avvisi SAR e meteo urgenti trasmessi nelle finestre orarie previste / Numero totale degli avvisi SAR e meteo urgenti	95%
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
	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
	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
Efficacia	Conformità	Regolarità del servizio	Giorni di trasmissione / 365	95%
	Affidabilità	Affidabilità del servizio	Numero delle trasmissioni effettuate / Numero delle trasmissioni previste	95%

RILASCIO CERTIFICATI DI SICUREZZA PER NAVI PASSEGGERI E DA CARICO**TABELLA D.3***Principali caratteristiche del servizio erogato*

Il servizio prevede, a seguito di istanza, una visita ispettiva specifica ed a buon fine della stessa, il rilascio delle pertinenti certificazioni attestanti la rispondenza delle navi ai requisiti di sicurezza imposti dalla normativa nazionale ed internazionale applicabile

Modalità di erogazione

Il servizio è erogato mediante gli uffici periferici del Corpo delle Capitanerie di porto

Tipologia di utenza che usufruisce del servizio

Gli Armatori e le Società di gestione delle navi che senza certificazione non possono navigare

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'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.

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Accessibilità fisica	Accesso agli uffici periferici del Corpo delle Capitanerie di porto	Numero giornate lavorate / Numero giornate lavorative nell'anno	95%
	Accessibilità multicanale	Accesso al sito web per le informazioni e l'inoltro dell'istanza e dei documenti via mail	Numero giornate di accessibilità al web / Numero giorni anno solare	90%
Tempestività	Tempestività	Tempo massimo di evasione	Numero di giorni intercorrenti tra la data di acquisizione di regolare istanza e quella dell'avvenuto rilascio della certificazione	20
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti il personale responsabile	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 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
	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
Efficacia	Conformità	Regolarità della prestazione erogata	Numero di pratiche evase conformemente alle procedure standard di ufficio / Numero totale domande	95%
	Affidabilità	Coerenza della prestazione erogata	Numero deficienze nave per vizi nella certificazione / Numero pratiche evase	1/50
	Compiutezza	Esaustività della prestazione erogata	Numero pratiche evase senza ulteriori adempimenti dell'utenza / Numero totale di richieste	90%

RILASCIO ANNOTAZIONI DI SICUREZZA PER UNITA' DA PESCA COSTIERA

TABELLA D.4

Principali caratteristiche del servizio erogato

Il servizio prevede, a seguito di istanza, una visita ispettiva specifica e, a buon fine della stessa, il rilascio delle pertinenti certificazioni attestanti la rispondenza delle unità da pesca ai requisiti di sicurezza imposti dalla normativa nazionale applicabile

Modalità di erogazione

Il servizio è erogato mediante gli uffici periferici del Corpo delle Capitanerie di porto

Tipologia di utenza che usufruisce del servizio

Gli armatori delle unità da pesca costiera

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'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.

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Accessibilità fisica	Accesso agli uffici periferici del Corpo delle Capitanerie di porto	Numero giornate lavorate / Numero giornate lavorative nell'anno	95%
	Accessibilità multicanale	Accesso al sito web per le informazioni e l'inoltro dell'istanza e dei documenti via mail	Numero giornate di accessibilità al web / Numero giorni anno solare	90%
Tempestività	Tempestività	Tempo massimo di evasione	Numero di giorni intercorrenti tra la data di acquisizione di regolare istanza e quella dell'avvenuto rilascio della certificazione	20
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti il personale responsabile	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 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
	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
Efficacia	Conformità	Regolarità della prestazione erogata	Numero di pratiche evase conformemente alle procedure standard / Numero totale domande	95%
	Affidabilità	Coerenza della prestazione erogata	Numero ricorsi / Numero pratiche evase	1/50
	Compiutezza	Esaustività della prestazione erogata	Numero pratiche evase senza ulteriori adempimenti dell'utenza / Numero totale di richieste	90%

RILASCIO CERTIFICATI DI CONFORMITA'

TABELLA D.5

Principali caratteristiche del servizio erogato

Il servizio riguarda il rilascio delle previste dichiarazioni di conformità, sia alle Società di gestione delle navi (DOC), sia alle unità navali (SMC), ai sensi del Codice Internazionale sulla gestione della sicurezza marittima (ISM)

Modalità di erogazione

Il servizio è erogato mediante gli uffici periferici del Corpo delle Capitanerie di porto

Tipologia di utenza che usufruisce del servizio

Le Società di gestione e gli armatori delle navi che senza certificazione non possono navigare

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'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.

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Accessibilità fisica	Accesso agli uffici periferici del Corpo delle Capitanerie di porto	Numero giornate lavorate / Numero giornate lavorative nell'anno	95%
	Accessibilità multicanale	Accesso al sito web per le informazioni e l'inoltro dell'istanza e dei documenti via mail	Numero giornate di accessibilità al web / Numero giorni anno solare	90%
Tempestività	Tempestività	Tempo massimo di evasione	Numero di giorni intercorrenti tra la data di acquisizione di regolare istanza e quella dell'avvenuto rilascio del certificato	20
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti il personale responsabile	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 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
	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
Efficacia	Conformità	Regolarità della prestazione erogata	Numero di pratiche evase conformemente alle procedure standard di ufficio / Numero totale domande	95%
	Affidabilità	Coerenza della prestazione erogata	Numero deficienze nave per vizi nella certificazione / Numero pratiche evase	1/50
	Compiutezza	Esaustività della prestazione erogata	Numero pratiche evase senza ulteriori adempimenti dell'utenza / Numero totale di richieste	90%

AUTORIZZAZIONE ALL'IMBARCO (TRASPORTO) DI MERCI PERICOLOSE

TABELLA D.6

Principali caratteristiche del servizio erogato

Il servizio prevede, su istanza di parte, il rilascio di un provvedimento autorizzativo per il trasporto di carichi solidi alla rinfusa non elencati in appendice al Codice IMSBC (International Maritime Solid Bulk Cargoes), ovvero per il trasporto di merce pericolosa in colli, in deroga alle prescrizioni del Codice IMDG (International Maritime Dangerous Goods). A livello internazionale il trasporto dei carichi solidi alla rinfusa è regolamentato dal codice IMSBC (International Maritime Solid Bulk Cargoes) entrato in vigore nel 2011, in tale codice sono elencati tutti i carichi ammessi al trasporto alla rinfusa.

Modalità di erogazione

Il servizio è erogato dal Reparto 6° (Sicurezza della navigazione) del Corpo delle Capitanerie di porto

Tipologia di utenza che usufruisce del servizio

Gli spedizionieri, caricatori o compagnie di navigazione che abbiano necessità di trasportare via mare merce pericolosa alla rinfusa o in colli, ai sensi della Regola 1.3 Cod. IMSBC e del Para. 7.9.1 Cod. IMDG

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'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.

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Accessibilità fisica	Accesso agli uffici centrali del Corpo delle Capitanerie di porto	Numero giornate lavorative con apertura dello sportello / Numero totale giornate lavorative	90%
	Accessibilità multicanale	Informazioni (web) sul servizio e normativa di settore	Numero giornate di accessibilità al web / Numero giorni anno solare	95%
Tempestività	Tempestività	Tempo massimo di evasione	Numero di giorni intercorrenti tra la data di acquisizione di regolare istanza e quella dell'avvenuto rilascio dell'autorizzazione	20
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni lavorativi
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 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
Efficacia	Conformità	Regolarità della prestazione erogata	Numero di pratiche evase conformemente alle procedure standard di ufficio/Numero totale domande	95%
	Affidabilità	Coerenza della prestazione erogata	Numero ricorsi/ Numero pratiche evase	1/25
	Compiutezza	Esaustività della prestazione erogata	Numero pratiche evase senza ulteriori adempimenti dell'utenza/ Numero totale di richieste	75%

PERMESSI DI ACCESSO IN PORTO**TABELLA D.7***Principali caratteristiche del servizio erogato*

Il servizio prevede, su istanza di parte, il rilascio del permesso per avere accesso all'area portuale, con mezzo proprio

Modalità di erogazione

Il servizio è erogato mediante gli uffici periferici del Corpo delle Capitanerie di porto (artt. 17, 30, 68 e 81 Codice della navigazione; artt. 59, 61 e 425 Regolamento esecuzione del Codice della navigazione)

Tipologia di utenza che usufruisce del servizio

Chiunque abbia un interesse ad accedere, con mezzo proprio, nell'area portuale non aperta alla libera circolazione

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'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.

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
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%
	Accessibilità multicanale	Informazioni (web) su come usufruire del servizio e modulistica	Numero giornate di accessibilità al web / Numero giorni anno solare	95%
Tempestività	Tempestività	Tempo massimo tra la data di acquisizione di regolare istanza ed il rilascio del permesso	Numero di giorni intercorrenti tra la data di acquisizione di regolare istanza e quella dell'avvenuto rilascio	20
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni lavorativi
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 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
Efficacia	Conformità	Regolarità della prestazione erogata	Numero di pratiche evase conformemente alle procedure standard di ufficio / Numero totale domande	95%
	Compiutezza	Esaustività della prestazione erogata	Numero pratiche evase senza ulteriori adempimenti dell'utenza / Numero totale di richieste	92%

AUTORIZZAZIONI PER L'USO DI FIAMMA OVVERO ACCENSIONE DI LUCI O FUOCHI

TABELLA D.8

Principali caratteristiche del servizio erogato

Il servizio prevede, su istanza di parte, il rilascio dell'autorizzazione all'uso di fiamma oppure all'accensione di luci o fuochi nei porti e nelle località di sosta o transito delle navi

Modalità di erogazione

Il servizio è erogato mediante gli uffici periferici del Corpo delle Capitanerie di porto (art. 80 Codice della navigazione; artt. 86 e 88 Regolamento esecuzione del Codice della navigazione)

Tipologia di utenza che usufruisce del servizio

Chiunque abbia un interesse ad essere autorizzato

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'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.

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
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%
	Accessibilità multicanale	Informazioni (web) su come usufruire del servizio e modulistica	Numero giornate di accessibilità al web / Numero giorni anno solare	95%
Tempestività	Tempestività	Tempo massimo tra la data di acquisizione di regolare istanza ed il rilascio dell'autorizzazione	Numero di giorni intercorrenti tra la data di acquisizione di regolare istanza e quella dell'avvenuto rilascio	20
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni lavorativi
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 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
Efficacia	Conformità	Regolarità della prestazione erogata	Numero di pratiche evase conformemente alle procedure standard di ufficio / Numero totale domande	95%
	Compiutezza	Esaustività della prestazione erogata	Numero pratiche evase senza ulteriori adempimenti dell'utenza / Numero totale di richieste	92%

AUTORIZZAZIONI PER L'IMPIEGO DI GAS E SOSTANZE TOSSICHE**TABELLA D.9***Principali caratteristiche del servizio erogato*

Il servizio prevede, su istanza di parte, il rilascio dell'autorizzazione all'imbarco e trasporto marittimo o del nulla osta allo sbarco e al reimbarco su altre navi delle merci pericolose

Modalità di erogazione

Il servizio è erogato mediante gli uffici periferici del Corpo delle Capitanerie di porto (decreto del Presidente Repubblica 9 maggio 1968, n. 1008; decreto del ministero dei trasporti 13 gennaio 2004, n. 36)

Tipologia di utenza che usufruisce del servizio

Chiunque abbia interesse alle autorizzazioni in parola

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'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.

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
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%
	Accessibilità multicanale	Informazioni (web) su come usufruire del servizio e modulistica	Numero giornate di accessibilità al web / Numero giorni anno solare	95%
Tempestività	Tempestività	Tempo massimo tra la data di acquisizione di regolare istanza ed il rilascio dell'autorizzazione	Numero di giorni intercorrenti tra la data di acquisizione di regolare istanza e quella dell'avvenuto rilascio	20
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
	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
	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
Efficacia	Conformità	Regolarità della prestazione erogata	Numero di pratiche evase conformemente alle procedure standard di ufficio / Numero totale domande	95%
	Compiutezza	Esaustività della prestazione erogata	Numero pratiche evase senza ulteriori adempimenti dell'utenza / Numero totale di richieste	92%

AUTORIZZAZIONI PER MANIFESTAZIONI SPORTIVE E REGATE**TABELLA D.10***Principali caratteristiche del servizio erogato*

Il servizio prevede, su istanza di parte, il rilascio dell'autorizzazione ad effettuare regate e altre manifestazioni sportive in mare, con la contestuale emanazione della relativa ordinanza per la disciplina degli aspetti concernenti la sicurezza della navigazione

Modalità di erogazione

Il servizio è erogato mediante gli uffici periferici del Corpo delle Capitanerie di porto (art. 81 Codice della navigazione; art. 59 Regolamento esecuzione del Codice della navigazione)

Tipologia di utenza che usufruisce del servizio

Chiunque abbia un interesse ad ottenere tale autorizzazione

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'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.

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
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%
	Accessibilità multicanale	Informazioni (web) su come usufruire del servizio e modulistica	Numero giornate di accessibilità al web / Numero giorni anno solare	95%
Tempestività	Tempestività	Tempo massimo tra la data di acquisizione di regolare istanza ed il rilascio dell'autorizzazione	Numero di giorni intercorrenti tra la data di acquisizione di regolare istanza e quella dell'avvenuto rilascio	20
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
	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
	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
Efficacia	Conformità	Regolarità della prestazione erogata	Numero di pratiche evase conformemente alle procedure standard di ufficio / Numero totale domande	95%
	Compiutezza	Esaustività della prestazione erogata	Numero pratiche evase senza ulteriori adempimenti dell'utenza / Numero totale di richieste	92%

ISCRIZIONE NELLE MATRICOLE DELLA GENTE DI MARE

TABELLA D.11

Principali caratteristiche del servizio erogato

Il servizio prevede l'iscrizione, su istanza di parte, nelle matricole della "gente di mare" di 1^a, 2^a e 3^a categoria, come previsto dall'articolo 118 del Codice della navigazione.

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 (art. 119 Codice della navigazione) per l'iscrizione in una delle categorie della gente di mare.

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.

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
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%
	Accessibilità multicanale	Informazioni (web) su come usufruire del servizio e modulistica	Numero giornate di accessibilità al web / Numero giorni anno solare	95%
Tempestività	Tempestività	Tempo massimo tra la data di acquisizione di regolare istanza e l'avvenuta iscrizione	Numero di giorni intercorrenti tra la data di acquisizione di regolare istanza e quella dell'avvenuta iscrizione	30
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
	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
	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
Efficacia	Conformità	Regolarità della prestazione erogata	Numero di pratiche evase conformemente alle procedure standard di ufficio / Numero totale domande	95%
	Affidabilità	Coerenza della prestazione erogata	Numero ricorsi/ Numero pratiche evase	5/1000
	Compiutezza	Esaustività della prestazione erogata	Numero pratiche evase senza ulteriori adempimenti dell'utenza / Numero totale di richieste	92%

RILASCIO DEI TITOLI PROFESSIONALI MARITTIMI**TABELLA D.12***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.

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
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%
	Accessibilità multicanale	Informazioni (web) su come usufruire del servizio e modulistica	Numero giornate di accessibilità al web / Numero giorni anno solare	95%
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
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
	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
	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
	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
Efficacia	Conformità	Regolarità della prestazione erogata	Numero di sessioni d'esame tenute secondo il calendario prefissato/ Numero totale sessioni previste	95%
	Affidabilità	Coerenza della prestazione erogata	Numero ricorsi/Numero pratiche evase	1/100
	Compiutezza	Esaustività della prestazione erogata	Numero pratiche evase senza ulteriori adempimenti dell'utenza/Numero totale di richieste	92%

ESAMI PER L'ABILITAZIONE DI PERITO STAZZATORE**TABELLA D.13****Principali caratteristiche del servizio erogato**

Il servizio prevede, su istanza di parte, l'ammissione a sostenere l'esame per l'abilitazione a perito stazzatore

Modalità di erogazione

Il servizio è erogato mediante gli uffici periferici del Corpo delle Capitanerie di porto (articolo 138 Codice della navigazione e articoli 306 e 307 Regolamento esecuzione Codice della navigazione)

Tipologia di utenza che usufruisce del servizio

Chiunque abbia interesse a sostenere l'esame per perito stazzatore, avendone i requisiti previsti dalla legge

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'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.

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
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%
	Accessibilità multicanale	Informazioni (web) su come usufruire del servizio e modulistica	Numero giornate di accessibilità al web / Numero giorni anno solare	95%
Tempestività	Tempestività	Tempo minimo tra la pubblicazione dell'avviso di sessione 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
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni lavorativi
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 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
Efficacia	Conformità	Regolarità della prestazione erogata	Numero di pratiche evase conformemente alle procedure standard di ufficio / Numero totale domande	95%
	Compiutezza	Esaustività della prestazione erogata	Numero pratiche evase senza ulteriori adempimenti dell'utenza / Numero totale di richieste	92%

ESAMI PER ASSISTENTE BAGNANTI**TABELLA D.14***Principali caratteristiche del servizio erogato*

Il servizio prevede, su istanza di parte, l'ammissione a sostenere l'esame per conseguire il brevetto di assistente bagnanti

Modalità di erogazione

Il servizio è erogato mediante gli uffici periferici del Corpo delle Capitanerie di porto (circolari e autorizzazioni ministeriali vigenti in materia, che prevedono apposita commissione presieduta da un ufficiale del Corpo)

Tipologia di utenza che usufruisce del servizio

Chiunque abbia interesse a sostenere l'esame per assistente bagnanti, avendone i requisiti previsti dalla legge

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'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.

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
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%
	Accessibilità multicanale	Informazioni (web) su come usufruire del servizio e modulistica	Numero giornate di accessibilità al web / Numero giorni anno solare	95%
Tempestività	Tempestività	Tempo minimo tra la pubblicazione dell'avviso di sessione 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
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
	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
	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
Efficacia	Conformità	Regolarità della prestazione erogata	Numero di pratiche evase conformemente alle procedure standard di ufficio / Numero totale domande	95%
	Compiutezza	Esaustività della prestazione erogata	Numero pratiche evase senza ulteriori adempimenti dell'utenza / Numero totale di richieste	92%

AUTORIZZAZIONE AD IMBARCARE COME MEDICO DI BORDO**TABELLA D.15***Principali caratteristiche del servizio erogato*

Il servizio prevede, su istanza di parte, il rilascio dell'autorizzazione ad imbarcare sulle navi quale medico di bordo

Modalità di erogazione

Il servizio è erogato mediante gli uffici periferici del Corpo delle Capitanerie di porto con l'inserimento negli elenchi dei medici di bordo e dei medici di bordo supplenti previa iscrizione nelle matricole della gente di mare in qualità di medico di bordo (Regio decreto 20 maggio 1897, n. 178; decreto ministeriale 13 giugno 1986; Regio decreto 29 settembre 1895, n. 636; Regio decreto 14 dicembre 1933, n. 1773)

Tipologia di utenza che usufruisce del servizio

Chiunque abbia un interesse ad imbarcarsi come medico di bordo, avendo i requisiti previsti dalla legge

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'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.

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
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%
	Accessibilità multicanale	Informazioni (web) su come usufruire del servizio e modulistica	Numero giornate di accessibilità al web / Numero giorni anno solare	95%
Tempestività	Tempestività	Tempo massimo tra la data di acquisizione di regolare istanza ed il rilascio dell'autorizzazione	Numero di giorni intercorrenti tra la data di acquisizione di regolare istanza e quella dell'avvenuto rilascio	20
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti il responsabile	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni lavorativi
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 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
Efficacia	Conformità	Regolarità della prestazione erogata	Numero di pratiche evase conformemente alle procedure standard di ufficio / Numero totale domande	95%
	Compiutezza	Esaustività della prestazione erogata	Numero pratiche evase senza ulteriori adempimenti dell'utenza / Numero totale di richieste	92%

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.

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
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%
	Accessibilità multicanale	Informazioni (web) su come usufruire del servizio e modulistica	Numero giornate di accessibilità al web / Numero giorni anno solare	95%
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
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
	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
	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
	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
Efficacia	Conformità	Regolarità della prestazione erogata	Numero di pratiche evase conformemente alle procedure standard di ufficio / Numero totale domande	95%
	Affidabilità	Coerenza della prestazione erogata	Numero di ricorsi / Numero pratiche evase	5/1.000 (5 ogni mille)
	Compiutezza	Esaustività della prestazione erogata	Numero pratiche evase senza ulteriori adempimenti dell'utenza / Numero totale di richieste	92%

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 nelle matricole delle navi maggiori, ai fini della navigazione

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'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.

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
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%
	Accessibilità multicanale	Informazioni (web) su come usufruire del servizio e modulistica	Numero giornate di accessibilità al web / Numero giorni anno solare	95%
Tempestività	Tempestività	Tempo massimo tra la data di acquisizione di regolare istanza e l'avvenuta iscrizione	Numero di giorni intercorrenti tra la data di acquisizione di regolare istanza e quella dell'avvenuta iscrizione	30
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
	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
	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
Efficacia	Conformità	Regolarità della prestazione erogata	Numero di pratiche evase conformemente alle procedure standard di ufficio / Numero totale domande	95%
	Affidabilità	Coerenza della prestazione erogata	Numero ricorsi / Numero pratiche evase	1/50
	Compiutezza	Esaustività della prestazione erogata	Numero pratiche evase senza ulteriori adempimenti dell'utenza / Numero totale di richieste	92%

ISCRIZIONE NEI REGISTRI DELLE NAVI MINORI E GALLEGGIANTI

TABELLA D.18

Principali caratteristiche del servizio erogato

Il servizio prevede, su istanza di parte, l'iscrizione nei Registri delle navi minori e dei galleggianti, 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

Comandante 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.

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
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%
	Accessibilità multicanale	Informazioni (web) su come usufruire del servizio e modulistica	Numero giornate di accessibilità al web / Numero giorni anno solare	95%
Tempestività	Tempestività	Tempo massimo tra la data di acquisizione di regolare istanza e l'avvenuta iscrizione	Numero di giorni intercorrenti tra la data di acquisizione di regolare istanza e quella dell'avvenuta iscrizione	30
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
	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
	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
Efficacia	Conformità	Regolarità della prestazione erogata	Numero di pratiche evase conformemente alle procedure standard di ufficio / Numero totale domande	95%
	Affidabilità	Coerenza della prestazione erogata	Numero ricorsi / Numero pratiche evase	1/100
	Compiutezza	Esaustività della prestazione erogata	Numero pratiche evase senza ulteriori adempimenti dell'utenza / Numero totale di richieste	92%

ISCRIZIONE NEI REGISTRI DELLE NAVI DA DIPORTO

TABELLA D.19

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 18 luglio 2005, n. 171)

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

Comandante 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.

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
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%
	Accessibilità multicanale	Informazioni (web) su come usufruire del servizio e modulistica	Numero giornate di accessibilità al web / Numero giorni anno solare	95%
Tempestività	Tempestività	Tempo massimo tra la data di acquisizione di regolare istanza e l'avvenuta iscrizione	Numero di giorni intercorrenti tra la data di acquisizione di regolare istanza e quella dell'avvenuta iscrizione	20
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
	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
	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
Efficacia	Conformità	Regolarità della prestazione erogata	Numero di pratiche evase conformemente alle procedure standard di ufficio / Numero totale domande	95%
	Affidabilità	Coerenza della prestazione erogata	Numero ricorsi / Numero pratiche evase	1/50
	Compiutezza	Esaustività della prestazione erogata	Numero pratiche evase senza ulteriori adempimenti dell'utenza / Numero totale di richieste	92%

ISCRIZIONE NEI REGISTRI IMBARCAZIONI DA DIPORTO (R.I.D.) DI UNITA' DA DIPORTO

TABELLA D.20

Principali caratteristiche del servizio erogato

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

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 possieda una unità da diporto che risponda ai requisiti di legge per l'iscrizione obbligatoria nei R.I.D., ai fini della navigazione.

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'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.

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
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%
	Accessibilità multicanale	Informazioni (web) su come usufruire del servizio e modulistica	Numero giornate di accessibilità al web / Numero giorni anno solare	95%
Tempestività	Tempestività	Tempo massimo tra la data di acquisizione di regolare istanza e l'avvenuta iscrizione	Numero di giorni intercorrenti tra la data di acquisizione di regolare istanza e quella dell'avvenuta iscrizione	20
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
	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
	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
Efficacia	Conformità	Regolarità della prestazione erogata	Numero di pratiche evase conformemente alle procedure standard di ufficio/Numero totale domande	95%
	Affidabilità	Coerenza della prestazione erogata	Numero ricorsi/ Numero pratiche evase	1/100
	Compiutezza	Esaustività della prestazione erogata	Numero pratiche evase senza ulteriori adempimenti dell'utenza/ Numero totale di richieste	92%

RILASCIO LICENZE DI NAVIGAZIONE**TABELLA D.21***Principali caratteristiche del servizio erogato*

Il servizio prevede, su istanza di parte, il rilascio dell'atto di nazionalità (per le navi maggiori) o della licenza di navigazione (per le navi minori e i galleggianti)

Modalità di erogazione

Il servizio è erogato mediante gli uffici periferici del Corpo delle Capitanerie di porto (artt. 149, 150 e 153 del Codice della navigazione)

Tipologia di utenza che usufruisce del servizio

Proprietari e comandanti di navi, armatori

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'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.

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
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%
	Accessibilità multicanale	Informazioni (web) su come usufruire del servizio e modulistica	Numero giornate di accessibilità al web / Numero giorni anno solare	95%
Tempestività	Tempestività	Tempo massimo tra la data di acquisizione di regolare istanza ed il rilascio del documento	Numero di giorni intercorrenti tra la data di acquisizione di regolare istanza e quella dell'avvenuto rilascio	30
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
	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
	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
Efficacia	Conformità	Regolarità della prestazione erogata	Numero di pratiche evase conformemente alle procedure standard di ufficio / Numero totale domande	95%
	Compiutezza	Esaustività della prestazione erogata	Numero pratiche evase senza ulteriori adempimenti dell'utenza / Numero totale di richieste	92%

AUTORIZZAZIONI ALLA NAVIGAZIONE TEMPORANEA**TABELLA D.22****Principali caratteristiche del servizio erogato**

Il servizio prevede, su istanza di parte, il rilascio dell'autorizzazione alla navigazione temporanea per le unità da diporto non ancora munite dei prescritti documenti abilitanti alla navigazione

Modalità di erogazione

Il servizio è erogato mediante gli uffici periferici del Corpo delle Capitanerie di porto (articolo 31, comma 2, del decreto legislativo 18 luglio 2005, n. 171; articolo 21 del decreto ministeriale 29 luglio 2008, n. 146)

Tipologia di utenza che usufruisce del servizio

Costruttori, cantieri navali, aziende di vendita

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'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.

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
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%
	Accessibilità multicanale	Informazioni (web) su come usufruire del servizio e modulistica	Numero giornate di accessibilità al web / Numero giorni anno solare	95%
Tempestività	Tempestività	Tempo massimo tra la data di acquisizione di regolare istanza ed il rilascio dell'autorizzazione	Numero di giorni intercorrenti tra la data di acquisizione di regolare istanza e quella dell'avvenuto rilascio	30
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni lavorativi
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 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
Efficacia	Conformità	Regolarità della prestazione erogata	Numero di pratiche evase conformemente alle procedure standard di ufficio / Numero totale domande	95%
	Compiutezza	Esaustività della prestazione erogata	Numero pratiche evase senza ulteriori adempimenti dell'utenza / Numero totale di richieste	92%

**RILASCIO NULLA OSTA EX ART. 55 CODICE DELLA NAVIGAZIONE
(AUTORIZZAZIONE ALL'ESECUZIONE DI NUOVE OPERE)**

TABELLA D.23

Principali caratteristiche del servizio erogato

Il servizio prevede, su istanza di parte, il rilascio dell'autorizzazione all'esecuzione di nuove opere nella zona di trenta metri dal demanio marittimo o dal ciglio dei terreni elevati sul mare

Modalità di erogazione

Il servizio è erogato mediante gli uffici periferici del Corpo delle Capitanerie di porto (articolo 55 del Codice della navigazione)

Tipologia di utenza che usufruisce del servizio

Chiunque abbia interesse ad ottenere l'autorizzazione

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'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.

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
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%
	Accessibilità multicanale	Informazioni (web) su come usufruire del servizio e modulistica	Numero giornate di accessibilità al web / Numero giorni anno solare	95%
Tempestività	Tempestività	Tempo massimo tra la data di acquisizione di regolare istanza ed il rilascio dell'autorizzazione	Numero di giorni intercorrenti tra la data di acquisizione di regolare istanza e quella dell'avvenuto rilascio	90
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
	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
	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
Efficacia	Conformità	Regolarità della prestazione erogata	Numero di pratiche evase conformemente alle procedure standard di ufficio / Numero totale domande	95%
	Compiutezza	Esaustività della prestazione erogata	Numero pratiche evase senza ulteriori adempimenti dell'utenza / Numero totale di richieste	92%