



## *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, concernente l'attuazione dell'articolo 4 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 interesse 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 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;

VISTA 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 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.);

CORTE DEI CONTI



0005281-17/02/2015-SOLA-T30PREV-n



CONFORME ALL'ORIGINALE

DIRETTORE

Piero D'Alessandro

REG. TO ALLA CORTE DEI CONTI  
Addi ..... 9 MAR 2015  
UFFICIO CONTROLLO ATTI MINISTERO  
DELLA INFRASTRUTTURE E DEI  
TRASPORTI DEL MINISTERO  
DELL'INTERNO DEL TERRITORIO DEL  
CANTONE DI BASEL  
IL CONSIGLIERE

LIAMIGRO LIA ENROVMO  
DIREZIONE  
CANTONE DI BASEL





# *Il Ministro delle Infrastrutture e dei Trasporti*

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

VISTO il d.P.C.M. 11 febbraio 2014 n. 72 concernente 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 dalla legge 7 agosto 2012, n. 135" registrato alla Corte dei conti in data 30 aprile 2014 Reg. 1 fog. 1744;

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 ministeriale 4 agosto 2014, n. 346 registrato dalla Corte dei conti il 12 settembre 2014, Registro 1, foglio 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 all'articolo 16, comma 3, del citato decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 11 febbraio 2014, n. 72;

VISTO il decreto ministeriale 15 luglio 2014, n. 315 di ripartizione analitica delle competenze delle tre sezioni del Consiglio Superiore dei Lavori Pubblici, registrato dalla Corte dei conti in data 31 luglio 2014, Reg. 1, fog. n. 3230,;

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





# *Il Ministro delle Infrastrutture e dei Trasporti*

**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, in particolare, alle Amministrazioni 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;

**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 ministeriale 20 dicembre 2012, n. 467, con il quale si è proceduto al primo aggiornamento dei servizi e dei relativi standard qualitativi, registrato dalla Corte dei conti in data 25 gennaio 2013, al Reg. n. 1, fog. n.158;

**VISTO** il decreto ministeriale 12 febbraio 2014, n. 39, con il quale si è proceduto al secondo aggiornamento dei servizi e dei relativi standard qualitativi, registrato dalla Corte dei conti in data 14 maggio 2014, al Reg. n. 1, fog. n.1885;

**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 ed all’aggiornamento dei servizi e degli standard qualitativi*”;

**CONSIDERATO** che la rideterminazione dell’assetto organizzativo del Dicastero derivante dall’attuazione del d.P.C.M. 11 febbraio 2014, n. 72, nonché le note criticità derivanti dagli interventi di contenimento della spesa pubblica, non hanno consentito, alle strutture competenti, di estendere nel corso del 2014 gli standard qualitativi alla totalità dei servizi erogati;



CONFORME ALL'ORIGINALE  
IL DIRIGENTE  
Dr. Fiero D'Alessandro



# *Il Ministro delle Infrastrutture e dei Trasporti*

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”*;

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;

## DECRETA

### Articolo unico

#### *Aggiornamento annuale dell’elenco dei servizi e dei relativi standard qualitativi*

1. Ai sensi dell’articolo 1, comma 5, del decreto ministeriale 12 febbraio 2014, n. 39, sono definiti gli standard qualitativi dei servizi di cui all’allegato 1 del predetto decreto ministeriale, di seguito elencati:

- B.14 *“Rilascio patente di guida a seguito d’esame”*;
- B.18 *“Rilascio carta di qualificazione del conducente a seguito di esame”*;
- B.32 *“Rilascio certificato di approvazione a seguito di collaudo di veicoli”*;
- D.17 *“Iscrizione nelle matricole delle navi maggiori”*;
- D.18 *“Iscrizione nei registri delle navi minori e galleggianti”*;
- D.19 *“Iscrizione nei registri delle navi da diporto”*.

2. Ai sensi dell’articolo 1, comma 5, del decreto ministeriale 12 febbraio 2014, n. 39, sono aggiornati gli standard qualitativi relativi al servizio:

- D.20 *“Iscrizione nei Registri di Imbarcazioni da Diporto –R.I.D. di unità da diporto”*.

3. Gli standard qualitativi, di cui ai commi 1 e 2, sono allegati e costituiscono parte integrante del presente decreto.

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

Maurizio Lupi



CONFORME ALL'ORIGINALE  
DIRIGENTE  
Piero D'Ales

La scheda si riferisce unicamente agli uffici della Direzione Generale territoriale del Nord Est.

*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](http://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



*La scheda si riferisce unicamente agli uffici della Direzione Generale territoriale del Nord Est.*

*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](http://www.ilportaledellautomobilista.it)

*Modalità di erogazione*

Gli Enti di formazione accreditati e/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 organizza 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 superiore 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

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



La scheda si riferisce unicamente agli uffici della Direzione Generale territoriale del Nord Est.

*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](http://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



**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	N. giornate lavorative con apertura dello sportello / N. totale giornate lavorative	90%
	Accessibilità multicanale	Informazioni (web) su come usufruire del servizio e modulistica	N. giornate di accessibilità al web / N. giorni anno solare	95%
Tempestività	Tempestività	Tempo massimo tra la data di acquisizione di regolare istanza e l'avvenuta iscrizione	N. di giorni intercorrenti tra la data di acquisizione di regolare istanza e quella dell'avvenuta iscrizione	30
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio	N. di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni lavorativi
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	N. di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni lavorativi
	Eventuali spese a carico dell'utente	Pubblicazione sul sito web delle spese a carico dell'utente	N. di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni lavorativi
Efficacia	Conformità	Regolarità della prestazione erogata	N. di pratiche evase conformemente alle procedure standard di ufficio / N. totale domande	95%
	Affidabilità	Coerenza della prestazione erogata	N. ricorsi / N. pratiche evase	1/50
	Compiutezza	Esautività della prestazione erogata	N. pratiche evase senza ulteriori adempimenti dell'utenza / N. totale di richieste	92%



### 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	N. giornate lavorative con apertura dello sportello / N. totale giornate lavorative	90%
	Accessibilità multicanale	Informazioni (web) su come usufruire del servizio e modulistica	N. giornate di accessibilità al web / N. giorni anno solare	95%
Tempestività	Tempestività	Tempo massimo tra la data di acquisizione di regolare istanza e l'avvenuta iscrizione	N. di giorni intercorrenti tra la data di acquisizione di regolare istanza e quella dell'avvenuta iscrizione	30
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio	N. di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni lavorativi web
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	N. di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni lavorativi web
	Eventuali spese a carico dell'utente	Pubblicazione sul sito web delle spese a carico dell'utente	N. di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni lavorativi web
Efficacia	Conformità	Regolarità della prestazione erogata	N. di pratiche evase conformemente alle procedure standard di ufficio / N. totale domande	95%
	Affidabilità	Coerenza della prestazione erogata	N. ricorsi / N. pratiche evase	1/100
	Compiutezza	Esauritività della prestazione erogata	N. pratiche evase senza ulteriori adempimenti dell'utenza / N. totale di richieste	92%



### Principali caratteristiche del servizio erogato

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

### Modalità di erogazione

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

### Tipologia di utenza che usufruisce del servizio

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

### Organo competente a ricevere la diffida

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	N. giornate lavorative con apertura dello sportello / N. totale giornate lavorative	90%
	Accessibilità multicanale	Informazioni (web) su come usufruire del servizio e modulistica	N. giornate di accessibilità al web / N. giorni anno solare	95%
Tempestività	Tempestività	Tempo massimo tra la data di acquisizione di regolare istanza e l'avvenuta iscrizione	N. di giorni intercorrenti tra la data di acquisizione di regolare istanza e quella dell'avvenuta iscrizione	20
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio	N. di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni lavorativi web
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	N. di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni lavorativi web
	Eventuali spese a carico dell'utente	Pubblicazione sul sito web delle spese a carico dell'utente	N. di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni lavorativi web
Efficacia	Conformità	Regolarità della prestazione erogata	N. di pratiche evase conformemente alle procedure standard di ufficio / N. totale domande	95%
	Affidabilità	Coerenza della prestazione erogata	N. ricorsi / N. pratiche evase	1/50
	Compiutezza	Esaustività della prestazione erogata	N. pratiche evase senza ulteriori adempimenti dell'utenza / N. totale di richieste	92%



*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

*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%

