

## SERVIZIO: HELP DESK REACH

**DIREZIONE GENERALE PER LA POLITICA INDUSTRIALE, LA COMPETITIVITA' E LE PICCOLE E MEDIE IMPRESE – Div. IX “Industrie di base, della mobilità e della manifattura avanzata, materie prime e materiali innovativi”**

### *Principali caratteristiche del servizio*

Il servizio supporta, tramite una piattaforma informativa e di erogazione di servizi on line , le imprese operanti nel settore chimico per quanto riguarda l'applicazione della normativa europea e nazionale in materia, con particolare riferimento al Regolamento del Parlamento e del Consiglio europeo n.1907/2006, fornendo assistenza tecnica agli operatori del settore.

### Modalità di erogazione

Mediante un apposito sito web cui gli utenti registrati posso accedere 24 ore su 24, vengono fornite risposte a quesiti specifici sull'applicazione della normativa sulla registrazione, valutazione, autorizzazione e restrizione all'uso delle sostanze chimiche. In particolare si provvede alla ricezione di quesiti di interpretazione normativa; alla divulgazione delle notizie sull'evoluzione e gli orientamenti per l'attuazione delle norme; alla formazione on line; alla diffusione delle iniziative ed eventi tecnici dell'Helpdesk; a consentire l'accesso a strumenti informatici di supporto alle imprese.

### Tipologia di utenza

Le imprese e operatori professionali, le Associazioni di categoria, i cittadini.

### *Organo cui notificare la preventiva diffida del ricorrente*

Direttore Generale per la politica industriale, la competitività e le piccole e medie imprese

DIMENSIONE	INDICATORE DI QUALITA'	MODALITA' DI PUBBLICIZZAZIONE	MODALITA' DI RILEVAZIONE (FORMULA)	STANDARD DI QUALITA' (TARGET)
ACCESSIBILITA'	Richieste all'helpdesk su come accedere ai servizi erogati	Sito Web istituzionale	Numero di e-mail ricevute dalla Div. IX o nella casella di posta funzionale dell'helpdesk ( <a href="mailto:helpdesk-reach@mise.gov.it">helpdesk-reach@mise.gov.it</a> )	0
TEMPESTIVITA'	-Tempo di risposta ai quesiti -Tempo di risposta alle e-mail ricevute sulla casella di posta funzionale ( <a href="mailto:helpdesk-reach@mise.gov.it">helpdesk-reach@mise.gov.it</a> )		- Numero di giorni intercorrenti tra la data di ricezione del quesito e quella di risposta -Numero di giorni intercorrenti tra la data di ricezione dell'e-mail e quella di risposta	15 giorni di calendario (tempo massimo)

EFFICACIA	-Grado di evasione delle risposte ai quesiti		-N. di risposte fornite/ N. di quesiti presentati	90%
	-Numero di richieste di ulteriori chiarimenti rispetto alle risposte fornite ai quesiti		- N. di richieste di ulteriori chiarimenti	5%
TRASPARENZA	Pubblicazione sul sito dell'helpdesk delle informazioni riguardanti le modalità di contatto, l'organizzazione, il numero di quesiti ricevuti/evasi, i risultati attività di misurazione e valutazione della qualità, il modulo reclami.		Presenza sul sito delle informazioni richieste come indicatori di qualità.	100%

## SERVIZIO: ASSISTENZA E SUPPORTO ALLE IMPRESE IN MATERIA DI LOTTA ALLA CONTRAFFAZIONE

DIREZIONE GENERALE PER LA LOTTA ALLA CONTRAFFAZIONE – UIBM – Div. IV – “Assistenza alle imprese per la lotta alla contraffazione, promozione della proprietà industriale e affari internazionali”

### Principali caratteristiche del servizio

Il servizio supporta il mondo imprenditoriale italiano nei casi di violazione dei diritti di proprietà industriale (PI), attraverso l'assistenza diretta alle imprese e all'utenza, l'attività di informazione e sensibilizzazione sulle conseguenze negative della contraffazione e la promozione dei migliori strumenti di prevenzione e contrasto al fenomeno.

### Modalità di erogazione

Con la collaborazione di un nucleo della Guardia di Finanza distaccato presso la DGLC-UIBM, viene gestita una linea diretta anticontraffazione (un call center ed un indirizzo email) dedicata alla segnalazione, anche in forma anonima, di casi di contraffazione e alla richiesta di informazioni sul fenomeno e sulle tutele previste dalla normativa. A livello internazionale, ci si avvale della rete degli IPR Desk, operativi dal 2014 presso gli uffici ICE, che forniscono gratuitamente alle imprese italiane servizi di informazione e orientamento sul sistema locale di protezione dei diritti di PI, nonché assistenza nella concessione dei titoli stessi e in materia di enforcement dei DPI.

### Tipologia di utenza

Le Associazioni delle imprese, le Associazioni di categoria, le imprese e i consumatori/utenti.

### Organo cui notificare l'attivazione del potere sostitutivo

Direttore Generale per la lotta alla contraffazione

DIMENSIONE	INDICATORE DI QUALITA'	MODALITA' DI PUBBLICIZZAZIONE	MODALITA' DI RILEVAZIONE (FORMULA)	STANDARD DI QUALITA' (TARGET)
ACCESSIBILITA'	Accesso alla linea diretta anticontraffazione	Sito Web istituzionale  Contact center  Linea diretta	Telefonate Email Fax	
TEMPESTIVITA'	Tempo di risposta alla richiesta assistenza		Tempo tra la data di ricezione richiesta assistenza e quella di risposta	una settimana
EFFICACIA	Grado di evasione delle richieste di assistenza		N. di richieste di assistenza evase / N. totale di richieste di assistenza ricevute	100%
TRASPARENZA	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto e link utili		N. spazi web aggiornati / N. spazi web da aggiornare	100%

## SERVIZIO: PROCEDURA DI CONCESSIONE DEI BREVETTI PER INVENZIONE INDUSTRIALE

DIREZIONE GENERALE PER LA LOTTA ALLA CONTRAFFAZIONE – UIBM – Div. VII – “Brevetti nazionali, europei e domande internazionali di brevetto”

### Principali caratteristiche

Il servizio riguarda l'iter per la concessione dei brevetti per invenzione industriale, dal momento in cui le domande entrano nel sistema informatico dell'UIBM (dopo il passaggio dal Servizio Brevetti del Ministero della Difesa che verifica l'eventuale sussistenza di un interesse militare nazionale alla segretezza del brevetto) sino all'emissione dell'attestato di concessione o all'emissione del provvedimento di rifiuto. Le domande sono presentate o in formato cartaceo, attraverso le Camere di commercio, o accedendo all'apposito sistema telematico di deposito.

### Modalità di erogazione

- 1) Esame preliminare e preparazione del plico informatico per l'invio della domanda all'European Patent Office (EPO) che svolge la ricerca di anteriorità;
- 2) Ricezione dei rapporti di ricerca EPO e trasmissione agli utenti dei rapporti stessi, accompagnati da una nota dell'ufficio che invita gli utenti a replicare, qualora ne ricorrano le circostanze, al rapporto EPO in modo da superare le obiezioni poste alla brevettabilità del trovato;
- 3) Esame di merito del brevetto che porta all'emissione del provvedimento finale di concessione o rigetto.

### Tipologia di utenza

Privati cittadini, imprese, università, enti di ricerca, consulenti in proprietà industriale, organizzazioni, altri enti.

### Organo cui notificare l'attivazione del potere sostitutivo

Direttore Generale per la lotta alla contraffazione

DIMENSIONE	INDICATORE DI QUALITA'	MODALITA' DI PUBBLICIZZAZIONE	MODALITA' DI RILEVAZIONE (FORMULA)	STANDARD DI QUALITA' (TARGET)
TEMPESTIVITA'	Tempo di trasmissione delle domande all'ufficio europeo per la ricerca di anteriorità	Sito Web istituzionale Contact center Sala del pubblico	Tempo intercorrente tra la ricezione delle domande e la trasmissione all'EPO	5 MESI
	Tempo di concessione del brevetto		Tempo intercorrente tra la ricezione della domanda di brevetto e la concessione o rigetto del brevetto	24 MESI
EFFICACIA	Livello di efficacia nell'esame delle domande di brevetto		N. domande esaminate/Totale domande ricevute	100%

TRASPARENZA	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto		N. spazi web aggiornati / n. spazi web da aggiornare	100%
ACCESSIBILITA'	Accesso tramite il sistema di presentazione telematica		<i>Si rinvia al servizio "SPORTELLO MULTICANALE ALL'UTENZA PER INFORMAZIONI E DEPOSITO DELLE DOMANDE DEI TITOLI DI PROPRIETA' INDUSTRIALE"</i>	

## SERVIZIO: CONVALIDA DEI BREVETTI EUROPEI CONCESSI

DIREZIONE GENERALE PER LA LOTTA ALLA CONTRAFFAZIONE – UIBM – Div. VII – “Brevetti nazionali, europei e domande internazionali di brevetto”

### *Principali caratteristiche*

Convalida in Italia dei brevetti europei. Le domande sono presentate o in formato cartaceo, attraverso le Camere di commercio, o accedendo all'apposito sistema telematico di deposito.

### *Modalità di erogazione*

Una volta intervenuta la concessione del brevetto europeo, l'UIBM, su richiesta del titolare che deposita in Italia la traduzione del testo del brevetto europeo, effettua la procedura di convalida del predetto brevetto, previa verifica dei requisiti formali della domanda.

### *Tipologia di utenza*

Privati cittadini, imprese, università, enti di ricerca, consulenti in proprietà industriale, organizzazioni, altri enti.

### *Organo cui notificare l'attivazione del potere sostitutivo*

Direttore Generale per la lotta alla contraffazione

DIMENSIONE	INDICATORE DI QUALITA'	MODALITA' DI PUBBLICIZZAZIONE	MODALITA' DI RILEVAZIONE (FORMULA)	STANDARD DI QUALITA' (TARGET)
TEMPESTIVITA'	Tempo di convalida del brevetto europeo	Sito Web istituzionale	Tempo intercorrente tra la ricezione della traduzione del brevetto e la sua validazione	12 MESI
EFFICACIA	Livello di efficacia nella convalida nazionale dei brevetti europei	Contact center Sala del pubblico	N. domande di convalida esaminate / Totale domande ricevute	100%
TRASPARENZA	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto		N. spazi web aggiornati / n. spazi web da aggiornare	100%
ACCESSIBILITA'	Accesso tramite il sistema di presentazione telematica		<i>Si rinvia al servizio "SPORTELLO MULTICANALE ALL'UTENZA PER INFORMAZIONI E DEPOSITO DELLE DOMANDE DEI TITOLI DI PROPRIETA' INDUSTRIALE"</i>	

## SERVIZIO: REGISTRAZIONE DEI DISEGNI E MODELLI NAZIONALI

DIREZIONE GENERALE PER LA LOTTA ALLA CONTRAFFAZIONE – UIBM – Div. VIII – “Marchi, Disegni e modelli”

### Principali caratteristiche del servizio

Il servizio riguarda l'iter per la concessione dei disegni e modelli nazionali, dal momento in cui le domande entrano nel sistema informatico dell'UIBM sino alla registrazione o all'emissione del provvedimento di rifiuto. Le domande sono presentate o in formato cartaceo, attraverso le Camere di commercio, o accedendo all'apposito sistema telematico di deposito.

### Modalità di erogazione

Attraverso l'utilizzo del sistema informatico vengono esaminate le domande per la registrazione dei disegni e dei modelli e tutta la documentazione allegata. In particolare viene verificato il pagamento dei diritti dovuti, la completezza della documentazione amministrativa ed effettuato l'esame di merito.

### Tipologia di utenza

Privati cittadini, imprese, università, enti di ricerca, consulenti in proprietà industriale, organizzazioni, altri enti.

### Organo cui notificare l'attivazione del potere sostitutivo

Direttore Generale per la lotta alla contraffazione

DIMENSIONE	INDICATORE DI QUALITA'	MODALITA' DI PUBBLICIZZAZIONE	MODALITA' DI RILEVAZIONE (FORMULA)	STANDARD DI QUALITA' (TARGET)
TEMPESTIVITA'	Tempo per la concessione della registrazione del titolo	Sito Web istituzionale  Contact center  Sala del pubblico	Tempo tra la data di ricezione della richiesta e quella della concessione o del diniego	6 MESI <sup>1</sup>
EFFICACIA	Livello di efficacia nell'esame delle domande di brevetto		N. domande esaminate/Totale domande ricevute	100%
TRASPARENZA	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto		N. spazi web aggiornati / N. spazi web da aggiornare	100%
ACCESSIBILITA'	Accesso tramite il sistema di presentazione telematica		<i>Si rinvia al servizio "SPORTELLO MULTICANALE ALL'UTENZA PER INFORMAZIONI E DEPOSITO DELLE DOMANDE DEI TITOLI DI PROPRIETA' INDUSTRIALE"</i>	

<sup>1</sup> Il termine, disposto dal DPCM n. 272/2010, si riferisce alle domande non coperte dal vincolo della segretezza, il cui esame è avviato solo alla scadenza di detto vincolo, e può essere rispettato solo se non sia necessario che la DGLC-UIBM faccia dei rilievi, indirizzati al richiedente, relativi all'oggetto della domanda o alla irregolarità nella presentazione della documentazione, secondo quanto stabilito dal Codice della proprietà industriale.

## SERVIZIO: REGISTRAZIONE DEI MARCHI NAZIONALI

DIREZIONE GENERALE PER LA LOTTA ALLA CONTRAFFAZIONE – UIBM – Div. VIII – “Marchi, Disegni e modelli”

### Principali caratteristiche del servizio

Il servizio riguarda l'iter per la concessione dei marchi nazionali, dal momento in cui le domande entrano nel sistema informatico dell'UIBM sino alla registrazione o all'emissione del provvedimento di rifiuto. Le domande sono presentate o in formato cartaceo, attraverso le Camere di commercio, o accedendo all'apposito sistema telematico di deposito.

### Modalità di erogazione

Attraverso l'utilizzo del sistema informatico vengono esaminate le domande per la registrazione dei marchi nazionali e tutta la documentazione allegata. In particolare viene verificato il pagamento dei diritti dovuti, la completezza della documentazione amministrativa ed effettuato l'esame di merito.

### Tipologia di utenza

Privati cittadini, imprese, università, enti di ricerca, consulenti in proprietà industriale, organizzazioni, altri enti.

### Organo cui notificare l'attivazione del potere sostitutivo

Direttore Generale per la lotta alla contraffazione

DIMENSIONE	INDICATORE DI QUALITA'	MODALITA' DI PUBBLICIZZAZIONE	MODALITA' DI RILEVAZIONE (FORMULA)	STANDARD DI QUALITA' (TARGET)
TEMPESTIVITA'	Tempo per la concessione della registrazione del titolo	Sito Web istituzionale Contact center Sala del pubblico	Tempo tra la data di ricezione della richiesta e quella della concessione o del diniego	6 MESI <sup>2</sup>
EFFICACIA	Livello di efficacia nell'esame delle domande di brevetto		N. domande esaminate/Totale domande ricevute	100%
TRASPARENZA	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto		N. spazi web aggiornati / N. spazi web da aggiornare	100%
ACCESSIBILITA'	Accesso tramite il sistema di presentazione telematica		<i>Si rinvia al servizio "SPORTELLO MULTICANALE ALL'UTENZA PER INFORMAZIONI E DEPOSITO DELLE DOMANDE DEI TITOLI DI PROPRIETA' INDUSTRIALE"</i>	

<sup>2</sup> Il termine, disposto dal DPCM n. 272/2010, può essere rispettato solo se non sia necessario che la DGLC-UIBM faccia dei rilievi, indirizzati al richiedente, relativi all'oggetto della domanda o alla irregolarità nella presentazione della documentazione, ovvero sia tenuta ad acquisire pareri di altri soggetti pubblici, secondo quanto stabilito dal Codice della proprietà industriale.

## SERVIZIO: SPORTELLO MULTICANALE ALL'UTENZA PER INFORMAZIONI E DEPOSITO DELLE DOMANDE DEI TITOLI DI PROPRIETA' INDUSTRIALE

DIREZIONE GENERALE PER LA LOTTA ALLA CONTRAFFAZIONE – UIBM – Div. V – “Servizi per l'utenza - Div.VI – Gestione informatica”

### Principali caratteristiche del servizio

Il servizio per l'utenza prevede una serie di strumenti di assistenza e informazione sui titoli di Proprietà Industriale. I principali destinatari dei servizi sono le MPMI, le CCIAA, gli operatori professionisti e il cittadino. Le modalità di accesso ai servizi si articolano attraverso diversi canali: uno sportello informativo (“Sala del Pubblico”), un call center, ivi incluso un servizio di assistenza per posta elettronica, la possibilità di depositare online le domande di brevetti, disegni e marchi corredata della documentazione necessaria. I servizi offrono alle imprese un supporto informativo di assistenza per la tutela delle invenzioni, dei marchi e dei modelli e disegni. Inoltre vengono forniti suggerimenti su come orientarsi nella scelta degli strumenti di tutela. Per assistenze più specifiche è stato istituito il servizio l'Esperto Risponde, programma caratterizzato da incontri personalizzati via telefono o c/o la Sala al Pubblico con i funzionari specializzati (oltre 35) delle singole Divisioni della Direzione Generale. La Divisione V svolge anche la funzione di accettazione delle domande di deposito postale e del successivo inoltra alla CCIAA di Roma per la relativa verbalizzazione.

### Modalità di erogazione

E' possibile accedere al servizio di assistenza tutti i giorni c/o la Sala al Pubblico dal lunedì al venerdì dalle ore 9.30 alle 13.30; il martedì giovedì dalle ore 14.30 alle 16.30; in alternativa l'assistenza è garantita via call center al numero +39 06 4705 5800 dalle ore 9,00 alle ore 17,00, escluso il sabato e i festivi; in aggiunta è possibile utilizzare inviare quesiti specifici all'indirizzo di posta elettronica [contactcenteruibm@mise.gov.it](mailto:contactcenteruibm@mise.gov.it). Per l'accesso al servizio l'Esperto Risponde è necessario fissare un appuntamento tramite il call center. A livello territoriale la divisione V<sup>o</sup> coordina le reti dei centri PatLib e PiP la cui principale funzione è fornire assistenza alle MPMI sui temi della PI.

### Tipologia di utenza

Privati cittadini, imprese, università, enti di ricerca, consulenti in proprietà industriale, organizzazioni, CCIAA, Enti Pubblici.

### Organo cui notificare l'attivazione del potere sostitutivo

Direttore Generale per la lotta alla contraffazione

DIMENSIONE	INDICATORE DI QUALITA'	MODALITA' DI PUBBLICIZZAZIONE	MODALITA' DI RILEVAZIONE (FORMULA)	STANDARD DI QUALITA' (TARGET)
ACCESSIBILITA' FISICA	Apertura Sala Pubblico	Sito Web istituzionale con apposito link	Giornate di ricevimento	Dal lun. al ven. ore 9.30 – 13.30 Mar. e gio. ore 14.30 – 16.30
ACCESSIBILITA' MULTICANALE	Accesso al servizio tramite sito web		Spazi web aggiornati / spazi web da aggiornare	100%
	Accesso al servizio tramite call center e posta elettronica		Richieste informazioni evase / Richieste informazioni pervenute	100%
TRASPARENZA	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	N. spazi web aggiornati / N. spazi web da aggiornare	100%	

EFFICACIA	Livello di efficacia nelle informazioni fornite		N. informazioni fornite / N. richieste pervenute	100%
TEMPESTIVITA'	Tempo per la fornitura delle informazioni richieste		Tempo tra la data di ricezione della richiesta e la data di fornitura della risposta.	48 ore

## SERVIZIO: OSSERVATORIO PREZZI CARBURANTI

DIREZIONE GENERALE PER IL MERCATO, LA CONCORRENZA, IL CONSUMATORE, LA VIGILANZA E LA  
NORMATIVA TECNICA – Div. V “Monitoraggio dei prezzi e statistiche sul commercio e sul terziario”

L'Osserva Prezzi è un sistema informativo finalizzato al **monitoraggio dei prezzi dei carburanti praticati da ogni singolo impianto di distribuzione di carburanti per autotrazione per uso civile**. Esso vede coinvolti i **distributori presenti lungo tutte le tratte stradali ed autostradali, per tutti i prodotti carburanti ivi commercializzati**.

### Modalità di erogazione

Il database presente all'indirizzo web <https://carburanti.mise.gov.it> contiene i prezzi realmente praticati presso i distributori censiti. Le informazioni, per singolo distributore, contengono il **nome dell'impianto, la data e l'orario di aggiornamento dei listini, l'indirizzo, la regione la provincia ed il Comune**. La ricerca può essere fatta in modo semplice o avanzata; limitatamente ai casi in cui sia stata inserita, da parte del gestore, la collocazione geografica sulla mappa ivi disponibile, è possibile visualizzare in quest'ultima ricerca i **point di localizzazione** con relative informazioni. **Le informazioni sono anche consultabili tramite App per smartphone, gratuitamente scaricabili dagli store di Google ed Apple.**

### Tipologia di utenza

Tutti i cittadini

### Organo cui notificare la preventiva diffida del ricorrente

Direttore Generale per il mercato, la concorrenza, il consumatore, la vigilanza e la normativa tecnica

DIMENSIONE	INDICATORE DI QUALITA'	MODALITA' DI PUBBLICIZZAZIONE	MODALITA' DI RILEVAZIONE (FORMULA)	STANDARD DI QUALITA, (TARGET)
ACCESSIBILITA'	Accesso alle informazioni tramite helpdesk online del servizio Osserva Carburanti.	Sito web istituzionale Ministero con apposito link	spazi Web aggiornati / spazi Web da aggiornare	100%
TRASPARENZA	Grado di aggiornamento delle informazioni pubblicate sul sito Web riguardanti le modalità di accesso al servizio		spazi Web aggiornati / spazi Web da aggiornare	100%
EFFICACIA – COMPIUTEZZA	Esaustività della prestazione erogata		N. punti di distribuzione presenti sul sito / N. punti di distribuzione stimati in Italia (ca. 24.000) <sup>(*)</sup>	80% (causa diffusione dotazioni informatiche, connettività e dimestichezza informatica)

<sup>(\*)</sup> La stima degli impianti in Italia oscilla tra 22.000 e 24.000. Per il calcolo della percentuale di copertura si è utilizzato il valore massimo.

## SERVIZIO: TUO PREVENTIVATORE

DIREZIONE GENERALE PER IL MERCATO, LA CONCORRENZA, IL CONSUMATORE, LA VIGILANZA E LA NORMATIVA TECNICA – Div. VIII “Servizi assicurativi”

### Principali caratteristiche

Il servizio permette di confrontare gratuitamente i **preventivi r.c. auto di tutte le imprese** presenti sul mercato, offrendo un'informativa di carattere generale per un'ampia e rapida panoramica sui prezzi delle polizze. Acquisite le informazioni, l'utente può rivolgersi direttamente alle imprese e agli intermediari per l'acquisto della polizza prescelta. I **preventivi** elaborati dal sistema sono **vincolanti** per le Compagnie per almeno 60 giorni dalla data del loro ricevimento e comunque non oltre la durata della tariffa in corso.

### Modalità di erogazione

Il servizio viene offerto gratuitamente attraverso il sito internet del Ministero: per attivarlo l'utente deve rispondere a un questionario e fornire un indirizzo e-mail dove ricevere i preventivi ordinati per convenienza economica.

### Tipologia di utenza

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

### Organo cui notificare la preventiva diffida del ricorrente

Direttore Generale per il mercato, la concorrenza, il consumatore, la vigilanza e la normativa tecnica

DIMENSIONE	INDICATORE DI QUALITA'	MODALITA' DI PUBBLICIZZAZIONE	MODALITA' DI RILEVAZIONE (FORMULA)	STANDARD DI QUALITA' (TARGET)
ACCESSIBILITA'	Accessibilità tramite e-mail all'helpdesk del sistema TuoPreventivatore	Sito web istituzionale Ministero con apposito link	Risposte fornite / mail pervenute	100% (in media 50 /mese) (*)
TEMPESTIVITA'	Tempo di predisposizione del preventivo RC- auto dopo l'immissione dei dati richiesti		Tempo di elaborazione preventivo più vantaggioso	<=10 min (risposta all'utente tramite e-mail).
TRASPARENZA	Grado di aggiornamento delle informazioni pubblicate sul Web riguardanti le modalità di accesso al servizio		spazi Web aggiornati / spazi Web da aggiornare	100%

(\*) dato aggiornato al 2015. La media di 50 mail circa /mese, tutte evase, non ricomprende le mail che vengono cestinate per impossibilità di fornire risposta (quantitativamente sono mediamente altrettante).

## SERVIZIO: MANIFESTAZIONI A PREMIO - PRESENTAZIONE COMUNICAZIONI E SPORTELLO ALL'UTENZA

DIREZIONE GENERALE PER IL MERCATO, LA CONCORRENZA, IL CONSUMATORE, LA VIGILANZA E LA NORMATIVA TECNICA – Div. X “Manifestazioni a premio”

### Principali caratteristiche

Le manifestazioni a premio consistono in iniziative promozionali dirette a favorire la conoscenza del marchio, della ditta o del prodotto ovvero la sua vendita attraverso la promessa di premi al pubblico e si distinguono in **Concorsi a premio** e **Operazioni a premio**. In particolare per i primi è previsto l'obbligo della comunicazione dell'avvio del concorso. Il servizio ha la duplice finalità di semplificare, attraverso un processo di automazione, i procedimenti amministrativi e di pervenire alla dematerializzazione dei documenti, trasmessi per via telematica, con conseguente riduzione dei costi sia per le imprese che per la Pubblica Amministrazione. E' previsto il controllo sulla documentazione inviata, che consente di evidenziare tempestivamente eventuali irregolarità, che si conclude in caso positivo con la **validazione** (convalida) di ciò che è stato verificato, riscontrabile anche dall'utente stesso in tempo reale.

### Modalità di erogazione

Il servizio è fornito attraverso il sistema Prema on-line all'indirizzo [www.impresa.gov.it](http://www.impresa.gov.it). L'utente è anche assistito da un supporto virtuale per orientarsi nelle procedure (Guida al sistema digitale) e da uno Sportello multicanale per l'utenza con possibilità di formulare quesiti alla divisione.

### Tipologia di utenza

Imprese produttrici o commerciali fornitrici o distributrici dei beni o dei servizi promozionati e organizzazioni rappresentative dell'associazionismo economico fra imprese costituite in forma di consorzi e di società anche cooperative. I concorsi e le operazioni a premio possono essere svolti a favore dei consumatori finali o di altri soggetti quali i rivenditori, gli intermediari, i concessionari, i collaboratori e i lavoratori dipendenti.

### Organo cui notificare la preventiva diffida del ricorrente

Direttore Generale per il mercato, la concorrenza, il consumatore, la vigilanza e la normativa tecnica

DIMENSIONE	INDICATORE DI QUALITA'	MODALITA' DI PUBBLICIZZAZIONE	MODALITA' DI RILEVAZIONE (FORMULA)	STANDARD DI QUALITA' (TARGET)
ACCESSIBILITÀ PER LA PRESENTAZIONE COMUNICAZIONE INIZIO MANIFESTAZIONE A PREMIO	sistema Premaonline HELP DESK Guida al servizio	Sito web istituzionale	spazi Web aggiornati / spazi Web da aggiornare <sup>(*)</sup>	100%
TEMPESTIVITÀ CONVALIDA DELLA COMUNICAZIONE INIZIO MANIFESTAZIONE	Tempo tra la presentazione della comunicazione e la convalida della comunicazione stessa	Ministero con apposito link	n. comunicazioni convalidate entro la data di inizio della manifestazione/n. comunicazioni effettuate tramite Premaonline	95%
TRASPARENZA	Grado di aggiornamento della pubblicazione delle informazioni su modalità		spazi Web aggiornati / spazi Web da aggiornare	100%

	di accesso, procedure, responsabili e stato di lavorazione della comunicazione		
TRASPARENZA	Grado di reclamo degli utenti	reclami degli utenti registrati/comunicazioni pervenute	≤ 0.1%
EFFICACIA - Regolarità, pertinenza ed esaustività della prestazione erogata	Riduzione del n. dei procedimenti di contestazione per manifestazioni trasmesse tramite Premaonline effettuati nell'anno di riferimento rispetto all'anno precedente	(n. contestazioni anno corrente/n. comunicazioni anno corrente - n. contestazioni anno precedente/n. comunicazioni anno precedente) / (contestazioni anno precedente/comunicazioni anno precedente)	<4%

## SERVIZIO: RICONOSCIMENTO QUALIFICHE PROFESSIONALI

DIREZIONE GENERALE PER IL MERCATO, LA CONCORRENZA, IL CONSUMATORE, LA VIGILANZA E LA NORMATIVA TECNICA – Div. VI “Registro imprese, professioni ausiliarie del commercio e artigiane e riconoscimento titoli professionali”

### Principali caratteristiche del servizio erogato

Il servizio attiene al riconoscimento dei titoli di studio e/o di esperienza professionale conseguiti all'estero, necessari per l'esercizio in Italia di un'attività d'impresa che sia subordinata in Italia al possesso di specifici titoli /requisiti di natura professionale ai sensi del D.Lgs. 206/2007, con particolare riferimento alle professioni di cui all'allegato IV (attività commerciali, degli ausiliari del commercio, dell'artigianato).

A partire dal 1° gennaio 2014 si è avviato anche il rilascio delle attestazioni ex art. 7, § 2, direttiva 36/2005/CE, che certifichi che il titolare di impresa italiana che voglia recarsi in altro paese comunitario è legalmente stabilito in Italia per esercitare le attività in questione e che non gli è vietato esercitarle.

### Modalità di erogazione

Il procedimento, che si conclude con un decreto pubblicato sulla G.U., viene attivato da una domanda presentata secondo lo schema pubblicato sul sito del Ministero. Il decreto viene adottato entro quattro mesi dalla presentazione della documentazione completa da parte dell'interessato (art. 16, co. 6, D. Lgs. 206/2007).

### Tipologia di utenza

Cittadini (italiani, comunitari o extracomunitari) che abbiano conseguito il titolo o il requisito professionale in uno Stato membro dell'Unione europea o in uno Stato extracomunitario.

### Organo cui notificare la preventiva diffida del ricorrente

Direttore Generale per il mercato, la concorrenza, il consumatore, la vigilanza e la normativa tecnica

DIMENSIONE	INDICATORE DI QUALITA'	MODALITA' DI PUBBLICIZZAZIONE	MODALITA' DI RILEVAZIONE (FORMULA)	STANDARD DI QUALITA' (TARGET)
ACCESSIBILITÀ FISICA	Accesso all'ufficio per informazioni		n. giorni/anno di ricevimento al pubblico	104/220 <sup>(*)</sup>
ACCESSIBILITÀ MULTICANALE	Livello di aggiornamento delle informazioni sul sito Web su come usufruire del servizio	Sito web istituzionale Ministero con apposito link	spazi Web aggiornati / spazi Web da aggiornare	100%
	Accesso alle informazioni tramite telefono e e-mail		Richieste di informazione evase/richieste pervenute	100%
TEMPESTIVITÀ	Tempo tra la presentazione della richiesta completa di tutta la documentazione e l'emanazione del decreto direttoriale di riconoscimento	Sito web istituzionale Ministero con apposito link	Provvedimenti emanati entro i termini di legge (120 giorni dal completamento della documentazione presentata) / n. totale delle richieste di riconoscimento titoli (con	100%

DIMENSIONE	INDICATORE DI QUALITA'	MODALITA' DI PUBBLICIZZAZIONE	MODALITA' DI RILEVAZIONE (FORMULA)	STANDARD DI QUALITA' (TARGET)
			esclusione delle richieste di riconoscimento per le quali la documentazione richiesta non è stata fornita in maniera completa a seguito di richiesta di integrazione)	
TRASPARENZA	Grado di aggiornamento della modalità di accesso al servizio, pubblicate sul sito istituzionale	Sito web istituzionale Ministero con apposito link	spazi Web aggiornati / spazi Web da aggiornare	100%

(\*) L'accessibilità fisica e multicanale è stata limitata, rispetto al passato, ai soli giorni previsti per consentire un attento monitoraggio da parte del dirigente del ricevimento del pubblico. È stata anche dismessa la casella [titoliesteri@mise.gov.it](mailto:titoliesteri@mise.gov.it). Le richieste di info posso essere inviate via fax, via PEC ([dgmccvnt.div06@pec.mise.gov.it](mailto:dgmccvnt.div06@pec.mise.gov.it)), telefonicamente nei giorni stabiliti, di persona nel giorno stabilito, previo appuntamento.

## SERVIZIO: RILASCIO CERTIFICATI DI ORIGINE SETTORE SIDERURGICO

DIREZIONE GENERALE PER LA POLITICA COMMERCIALE INTERNAZIONALE – Div. III “Accesso dei beni italiani nei mercati esteri e difesa commerciale delle imprese”

*Principali caratteristiche del servizio erogato*

Il servizio attiene al rilascio dei certificati di origine di cui all'accordo 06/01/1982 tra Italia e U.S.A.

*Modalità di erogazione*

Le certificazioni attestanti l'assenza di nichel o ossido di nichel di origine cubana nei prodotti siderurgici da esportare negli Stati Uniti, vengono rilasciate da questo Ufficio previa attività di istruttoria ed ispezione da parte delle Camere di Commercio competenti territorialmente.

*Tipologia di utenza*

Imprese

*Organo cui notificare la preventiva diffida del ricorrente*

Direttore Generale per la politica commerciale internazionale

<u>DIMENSIONE</u>	INDICATORE DI QUALITA'	MODALITA' DI PUBBLICIZZAZIONE	MODALITA' DI RILEVAZIONE (FORMULA)	STANDARD DI QUALITA' (TARGET)
ACCESSIBILITA' FISICA	Accesso all'ufficio competente per informazioni	Sito Web Istituzionale del Ministero con apposito link	Giorni di apertura	Lun-Ven Ore 11-13.30 previo appuntamento tramite mail dgpci.div3@mise.gov.it
ACCESSIBILITA' MULTICANALE	Accessi alle informazioni tramite sito Web		spazi Web aggiornati/spazi Web da aggiornare	100%
	Accesso alle informazioni tramite telefono ed email		richieste di informazioni evase/ richieste pervenute	100%
TRASPARENZA	Grado aggiornamento sul sito Web delle schede di settore esemplificative delle procedure e dei regolamenti comunitari e dei referenti dell'ufficio competente	spazi Web aggiornati/spazi Web da aggiornare	100%	

## SERVIZIO: CONCESSIONE AUTORIZZAZIONI SETTORE TESSILE

**DIREZIONE GENERALE PER LA POLITICA COMMERCIALE INTERNAZIONALE – Div. III “Accesso dei beni italiani nei mercati esteri e difesa commerciale delle imprese”**

E' previsto il rilascio di licenze per l'importazione di determinati prodotti tessili originari della Bielorussia e Corea del Nord sottoposti a limiti quantitativi e delle autorizzazioni preliminari per il regime economico di perfezionamento passivo.

### *Modalità di erogazione*

Le richieste per l'importazione di determinati prodotti tessili sottoposti a contingenti quantitativi devono essere presentate in originale e corredate di un contratto relativo alla fornitura delle merci. Le licenze di importazione sono utilizzabili su tutto il territorio comunitario e vengono rilasciate entro 5 giorni lavorativi dalla notifica della decisione da parte della Commissione (Reg. 2015/936).

Le richieste per l'autorizzazione preliminare devono essere presentate in originale e corredate della documentazione prevista dalla normativa di riferimento. L'Ufficio rilascia le autorizzazioni preliminari entro 5 giorni lavorativi dalla conferma da parte della Commissione dei quantitativi richiesti.

### *Tipologia di utenza*

Imprese

*Organo cui notificare la preventiva diffida del ricorrente*

Direttore Generale per la politica commerciale internazionale

<u>DIMENSIONE</u>	INDICATORE DI QUALITA'	MODALITA' DI PUBBLICIZZAZIONE	MODALITA' DI RILEVAZIONE (FORMULA)	STANDARD DI QUALITA' (TARGET)
ACCESSIBILITA' FISICA	Accesso all'ufficio competente per informazioni	Sito Web Istituzionale del Ministero con apposito link	Giorni di apertura	Lun-Ven Ore 11-13.30 previo appuntamento tramite mail dgpci.div3@mise.gov.it
ACCESSIBILITA' MULTICANALE	Accessi alle informazioni tramite sito Web		spazi Web aggiornati/spazi Web da aggiornare	100%
	Accesso alle informazioni tramite telefono ed email		richieste di informazioni evase/ richieste pervenute	100%
TRASPARENZA	Grado aggiornamento sul sito Web delle schede di settore esemplificative delle procedure e dei regolamenti comunitari e dei referenti dell'ufficio competente	spazi Web aggiornati/spazi Web da aggiornare	100%	

**SERVIZIO: RILASCIO LICENZE DI IMPORTAZIONE RELATIVE AI CONTINGENTI TARIFFARI ASSEGNATI ALL'UNIONE EUROPEA DI PINO E ABETE ORIGINARI DELLA FEDERAZIONE RUSSA**

**DIREZIONE GENERALE PER LA POLITICA COMMERCIALE INTERNAZIONALE – Div. III “Accesso dei beni italiani nei mercati esteri e difesa commerciale delle imprese”**

*Principali caratteristiche*

Il servizio attiene al rilascio di licenze di importazione per alcuni tipi di legname (abete e pino) originari della Federazione russa sulla base del Regolamento di esecuzione n. 498/2012.

*Modalità di erogazione*

Le richieste di importazione di legname devono essere presentate in originale e corredate della documentazione prevista dalla normativa di riferimento. Durante la prima parte del periodo contingente (1° gennaio – 31 luglio) il 70% di ciascun contingente tariffario per gruppo di prodotti è assegnato agli importatori tradizionali, il 30% di ciascun contingente tariffario è assegnato ai nuovi importatori.

Nella seconda parte del periodo contingente (1° agosto – 31 dicembre) i contingenti tariffari rimanenti per ciascun gruppo di prodotti saranno assegnati a tutti gli importatori, in base all'ordine cronologico di ricezione delle domande di autorizzazioni.

*Tipologia di utenza*

Imprese.

*Organo cui notificare la preventiva diffida del ricorrente*

Direttore Generale per la politica commerciale internazionale

DIMENSIONE	INDICATORE	MODALITA' DI PUBBLICIZZAZIONE	MODALITA' DI RILEVAZIONE (FORMULA)	STANDARD DI QUALITA' (TARGET)
ACCESSIBILITA' FISICA	Accesso all'ufficio competente per informazioni	Sito Web Istituzionale del Ministero con apposito link	Giorni di apertura	Lun-Ven Ore 11-13.30 previo appuntamento tramite mail: dgpci.div3@mise.gov.it
ACCESSIBILITA' MULTICANALE	Accesso alle informazioni tramite sito Web		spazi Web aggiornati/spazi Web da aggiornare	100%
	Accesso alle informazioni tramite telefono ed email		richieste di informazioni evase/ricieste pervenute	100%
TRASPARENZA	Grado di aggiornamento sul sito Web delle schede di settore esemplificative delle procedure e dei regolamenti comunitari e dei referenti dell'ufficio competente	spazi Web aggiornati/spazi Web da aggiornare	100%	

## SERVIZIO: CONCESSIONE AUTORIZZAZIONI IMPORT-EXPORT SETTORE AGROALIMENTARE

DIREZIONE GENERALE POLITICA COMMERCIALE INTERNAZIONALE – Div. II “Importazione ed esportazione di prodotti agricoli”.

### Principali caratteristiche

Rilascio dei titoli di importazione ed esportazione con Paesi terzi di prodotti rientranti nell'organizzazione comune dei mercati agricoli (Reg. Ue 1308/2013 del Parlamento europeo e del Consiglio)

### Modalità di erogazione

Certificati rilasciati sugli appositi formulari previsti dall'All.1 del Reg. CE 376/08 a seguito di domanda redatta secondo l'art.17 del Reg. CE 376/08 dal titolare della ditta. La domanda può essere presentata all'ufficio competente secondo diverse modalità (consegna presso l'Ufficio Accettazione Spedizione Corrispondenza (UASC) presso questa Amministrazione, sede di viale Boston, 25; via fax; posta ordinaria e telematicamente per i soli titoli elettronici) previo deposito di una cauzione, laddove prevista dalla normativa Ue, il cui svincolo è subordinato alla prova di utilizzo del certificato.

### Tipologia di utenza

Tutti i soggetti stabiliti sul territorio UE (salvo casi particolari)

### Organo cui notificare la preventiva diffida del ricorrente

Direttore Generale per la politica commerciale internazionale

DIMENSIONE	INDICATORE DI QUALITA'	MODALITA' DI PUBBLICIZZAZIONE	MODALITA' DI RILEVAZIONE (FORMULA)	STANDARD DI QUALITA' (TARGET)
ACCESSIBILITA' FISICA	Accesso all'ufficio competente per informazioni	Sito Web Istituzionale del Ministero con apposito link	Giorni di apertura	tutti i giorni dal lunedì al venerdì dalle ore 11 alle ore 13.30
ACCESSIBILITA' MULTICANALE	Accesso alle informazioni tramite sito Web		spazi Web aggiornati/spazi Web da aggiornare	100%
	Accesso alle informazioni tramite telefono ed email		richieste di informazioni evase/ richieste pervenute	100%
TRASPARENZA	Pubblicazione: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Rubrica agroalimentare composta- per ogni singolo settore-da una o più schede esemplificative</li> </ul>		spazi Web aggiornati/spazi Web da aggiornare	100%

DIMENSIONE	INDICATORE DI QUALITA'	MODALITA' DI PUBBLICIZZAZIONE	MODALITA' DI RILEVAZIONE (FORMULA)	STANDARD DI QUALITA' (TARGET)
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Regolamenti comunitari</li> <li>• Responsabili del settore con recapiti e mansionario</li> </ul>			
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inserimento di dati statistici nella Rubrica agroalimentare</li> </ul>		spazi Web aggiornati/spazi Web da aggiornare	95% (dei prodotti agroalimentari)
TEMPESTIVITA' (svincolo cauzioni)	Tempi di svincolo della cauzione		Tempo tra la data del completamento della presentazione dell'istanza di svincolo e la data di svincolo effettivo della cauzione	25 giorni

## SERVIZIO: CONCESSIONE AUTORIZZAZIONI IMPORT-EXPORT SETTORE CITES

DIREZIONE GENERALE POLITICA COMMERCIALE INTERNAZIONALE – Div. II “Importazione ed esportazione di prodotti agricoli”.

### Principali caratteristiche

Il servizio attiene al rilascio di licenze di importazione ed esportazione di piante ed animali di specie minacciate di estinzione, oggetto della Convenzione di Washington (CITES) che viene attuata, nell'Unione europea, attraverso regolamenti comunitari.

### Modalità di erogazione

Le licenze di importazione ed esportazione devono essere richieste prima dell'arrivo in Dogana di animali, piante o parti e derivati; in mancanza di licenza, infatti, gli esemplari possono essere confiscati e si incorre nei rigori della legge. Le richieste di licenze possono essere inviate anche via telefax o e-mail. Il bollettino attestante il versamento dell'importo di € 15,49 va però presentato in originale. La richiesta è vincolata al parere obbligatorio della Commissione scientifica CITES. A norma del regolamento 865/2006, il rilascio delle licenze avviene entro 30 giorni dalla presentazione della domanda completa. I termini si interrompono fino all'acquisizione del previsto parere della Commissione scientifica Cites e alla conclusione di eventuali consultazioni di autorità Cites estere.

### Tipologia di utenza

Imprese, enti pubblici (parchi faunistici) e persone fisiche.

### Organo cui notificare la preventiva diffida del ricorrente

Direttore Generale per la politica commerciale internazionale

DIMENSIONE	INDICATORE	MODALITA' DI PUBBLICIZZAZIONE	MODALITA' DI RILEVAZIONE (FORMULA)	STANDARD DI QUALITA' (TARGET)
ACCESSIBILITA' FISICA	Accesso all'ufficio competente per informazioni	Sito Web Istituzionale del Ministero con apposito link	Giorni di apertura	Lun-Ven Ore 11-13.30 previo appuntamento tramite mail: cites@mise.gov.it
ACCESSIBILITA'	Accesso alle informazioni tramite sito Web		spazi Web aggiornati/spazi Web da aggiornare	100%
MULTICANALE	Accesso alle informazioni tramite telefono ed email		richieste di informazioni evase/richieste pervenute	100%
TRASPARENZA	Grado di aggiornamento sul sito Web delle schede di settore esemplificative delle procedure, indicazione dei referenti dell'ufficio competente e pubblicazione dei regolamenti comunitari in vigore		spazi Web aggiornati/spazi Web da aggiornare	100%

## SERVIZIO: RILASCIO DELLE AUTORIZZAZIONI ALLE IMPRESE CHE ESPORTANO PRODOTTI E TECNOLOGIE A DUPLICE USO

DIREZIONE GENERALE POLITICA COMMERCIALE INTERNAZIONALE – Div. IV “Beni a duplice uso, embarghi commerciali e armi chimiche

### *Principali caratteristiche*

Il Ministero dello Sviluppo Economico, in qualità di Autorità nazionale è competente per il rilascio delle autorizzazioni di esportazioni di beni e tecnologie a duplice uso, ovvero di quei beni che possono avere sia un impiego civile che militare, sulla base della normativa dei regimi degli scambi con i paesi terzi che è regolata esclusivamente in ambito europeo nel quadro della politica commerciale comune. A tal fine l’Autorità svolge attività di controllo delle esportazioni di detti beni affinché non vengano utilizzati per fini proliferanti.

### *Modalità di erogazione*

I moduli per la presentazione delle istanze sono pubblicati sul sito internet dell’Amministrazione, dal quale possono essere stampati per la compilazione.

Sul sito sono, inoltre, presenti: la normativa aggiornata di riferimento, le informazioni di maggiore rilevanza, le domande più frequenti (FAQ) nonché i link di interesse.

### *Tipologia di utenza*

Tutti i soggetti esportatori di prodotti, tecnologie e software che possono avere una utilizzazione civile e militare.

### *Organo cui notificare la preventiva diffida del ricorrente*

Direttore Generale per la politica commerciale internazionale

DIMENSIONE	INDICATORE DI QUALITA'	MODALITA' DI PUBBLICIZZAZIONE	MODALITA' DI RILEVAZIONE (FORMULA)	STANDARD DI QUALITA' (TARGET)
ACCESSIBILITA' FISICA	Accesso all'ufficio competente per informazioni	Sito Web Istituzionale del Ministero con apposito link	Giorni di apertura	Tutti i giorni
ACCESSIBILITA' MULTICANALE	Accesso alle informazioni tramite telefono e posta elettronica		richieste di informazioni fornite/ richieste pervenute	100%
TRASPARENZA	Pubblicazioni: - modulistica, di formato europeo, per la presentazione delle richieste; - legislazione europea e nazionale; - FAQ; - link di interesse		spazi Web aggiornati/spazi Web da aggiornare	100%

<b>DIMENSIONE</b>	<b>INDICATORE DI QUALITA'</b>	<b>MODALITA' DI PUBLICIZZAZIONE</b>	<b>MODALITA' DI RILEVAZIONE (FORMULA)</b>	<b>STANDARD DI QUALITA' (TARGET)</b>
TEMPESTIVITA'	Tempi di rilascio delle autorizzazioni		Tempo medio /Tempo massimo (180)	<1

## SERVIZIO: SUPPORTO AD OPERATORI INTERESSATI IN MATERIA DI RICERCA NEL SETTORE MINERARIO

DIREZIONE GENERALE PER LA SICUREZZA ANCHE AMBIENTALE DELLE ATTIVITA' MINERARIE ED ENERGETICHE – UFFICIO NAZIONALE MINERARIO PER GLI IDROCARBURI E LE GEORISORSE – Div. V “Laboratori chimici e mineralogici”

### *Principali caratteristiche del servizio erogato*

Il servizio consiste in analisi mineralogiche, petrografiche, di minerali energetici, acque e suoli.

### *Modalità di erogazione*

Viene attivato, a seguito di specifica richiesta, su campioni che vengono consegnati all'ufficio competente.

### *Tipologia di utenza*

Cittadini, imprese ed enti di ricerca.

### *Organo cui notificare la preventiva diffida del ricorrente*

Direttore Generale per le risorse minerarie ed energetiche

DIMENSIONE	INDICATORE DI QUALITA'	MODALITA' DI PUBBLICIZZAZIONE	MODALITA' DI RILEVAZIONE (FORMULA)	STANDARD DI QUALITA' (TARGET)
TEMPESTIVITÀ	Tempo di risposta alla richiesta rispetto al tempo massimo previsto dalla norma (60 gg )	Sito web della Direzione Generale RIME	n.°giorni intercorrenti tra la consegna del campione ed il rilascio dei risultati dell'analisi	24 giorni

## SERVIZIO: INFORMAZIONI AL PUBBLICO IN MERITO ALLE DOMANDE DI PERMESSO DI PROSPEZIONE, DI RICERCA E DI CONCESSIONI DI COLTIVAZIONE DI IDROCARBURI E DI STOCCAGGIO DI GAS, NONCHE' IN MERITO AI DATI SULLE ROYALTIES

DIREZIONE GENERALE PER LA SICUREZZA DEGLI APPROVVIGIONAMENTI E PER LE INFRASTRUTTURE ENERGETICHE – Div. VII “Rilascio e gestione titoli minerari, espropri, royalties”

*Principali caratteristiche del servizio erogato:*

1. diffusione delle informazioni relative alla normativa mineraria (link: <http://unmig.mise.gov.it/unmig/norme/norme.asp>)
2. diffusione delle informazioni relative delle domande di permesso di prospezione, di ricerca e di concessioni di coltivazione di idrocarburi e di stoccaggio di gas naturale (link: <http://unmig.mise.gov.it/dgsaie/istanze/ricerca/istanzericerca.asp?numerofasi=4>  
<http://unmig.mise.gov.it/dgsaie/istanze/coltivazione/istanzecoltivazione.asp?numerofasi=4>)
3. diffusione delle informazioni relative ai dati relativi alle royalties derivanti dalle produzioni di idrocarburi  
<http://unmig.mise.gov.it/dgsaie/royalties/royalties.asp>

*Modalità di erogazione:*

- 1) Pubblicazione sul Bollettino per gli idrocarburi e la geotermia (on line);
- 2) Pubblicazione sul sito WEB del Ministero.

*Tipologia di utenza:*

Compagnie petrolifere, cittadini, imprese, Associazioni di categoria, stakeholders.

*Organo cui notificare la preventiva diffida del ricorrente:*

Direttore Generale della D.G.S.A.I.E.

DIMENSIONE	INDICATORE DI QUALITA'	MODALITA' DI PUBBLICIZZAZIONE	MODALITA' DI RILEVAZIONE (FORMULA)	STANDARD DI QUALITA' (TARGET)
Accessibilità	Accesso alle informazioni tramite link informatico alla banca dati gestita dalla DG Sicurezza	Sito web della DGSAIE	Spazi web aggiornati/ spazi web da aggiornare	100%
Tempestività	Tempo di risposta alla richiesta rispetto al tempo massimo previsto dalla norma (60 gg)	Sito web della Direzione Generale SAIE	n. giorni intercorrenti tra l'atto di avvio e quello di conclusione del procedimento.	Tempi previsti dalla norma

Trasparenza	Grado di aggiornamento delle informazioni.	Pubblicazione sul sito web della DGSAIE delle informazioni de quo	Spazi web aggiornati/ spazi web da aggiornare	100%
Efficacia	Esaustività e completezza delle informazioni pubblicate	Sito web della DGSAIE	N. provvedimenti emanati / N. provvedimenti rilasciati	100%

## **SERVIZIO: STATISTICHE ED ANALISI ENERGETICHE**

### **DIREZIONE GENERALE PER LA SICUREZZA DELL' APPROVVIGIONAMENTO E PER LE INFRASTRUTTURE ENERGETICHE – Div. VI “Strategie ed analisi energetiche”**

#### *Principali caratteristiche del servizio erogato:*

il servizio consiste nella divulgazione dell'informazione statistica nel settore dell'energia, riguardo alle attività di importazione, lavorazione e commercializzazione dei principali prodotti energetici (petrolio, gas naturale, carbone).

#### *Modalità di erogazione:*

sulla base di normative nazionali e comunitarie, la DGSAIE effettua alcune rilevazioni statistiche sui prezzi e sulle quantità dei prodotti energetici. I dati provenienti dalle principali compagnie e società operanti nel settore vengono elaborati e divulgati sotto forma di tabelle e report statistici.

L'elenco delle principali pubblicazioni riportate nel sito comprende:

- Relazione sulla situazione energetica nazionale. (D.L. n. 112/2008 convertito in L. 133/2008, art. 7; Decreto interministeriale 8 marzo 2013 di approvazione della SEN; D.D. 15 aprile 2015. Cadenza annuale);
- Bilancio Energetico Nazionale (Piano Statistico Nazionale PSN 2016. Cadenza annuale);
- Bollettino petrolifero: importazioni di greggio, semilavorati e prodotti petroliferi finiti, esportazioni, lavorazioni di raffineria, immissioni al consumo con dati disaggregati a livello provinciale. (Piano Statistico Nazionale PSN 2016, Regolamento (UE) n.147/2013 della Commissione. Cadenza mensile);
- Report di previsione sui consumi di prodotti petroliferi. (Cadenza mensile);
- Prezzo medio nazionale dei prodotti petroliferi, detto Prezzo Italia; (Piano Statistico Nazionale PSN 2016; Decisione del Consiglio 1999/280/EC del 22 aprile 1999 e Decisione della Commissione 1999/566/EC del 26 luglio 1999; D.M. 23/11/2012. Cadenza settimanale);
- Gas naturale (Piano Statistico Nazionale PSN 2016. Cadenza mensile);
- Carboni (Piano Statistico Nazionale PSN 2016. Cadenza mensile).

La principale forma di erogazione del servizio consiste nella pubblicazione sul sito web della Direzione Generale dei risultati delle indagini effettuate.

#### *Tipologia di utenza:*

Compagnie petrolifere, cittadini, imprese, associazioni di categoria, università ed enti di ricerca.

#### *Organo cui notificare la preventiva diffida del ricorrente:*

Direttore Generale della D.G.S.A.I.E.

DIMENSIONE	INDICATORE DI QUALITA'	MODALITA' DI PUBBLICIZZAZIONE	MODALITA' DI RILEVAZIONE (FORMULA)	STANDARD DI QUALITA' (TARGET)
Accessibilità	Numero di accessi al sito	Sito web della DGSAIE	Spazi web aggiornati/ spazi web da aggiornare	100%
Tempestività	Tempo di pubblicazione dei dati rispetto alle tempistiche teoriche	Sito web della DGSAIE	n. giorni intercorrenti tra l'atto di effettiva pubblicazione e quello di pubblicazione teorica.	Tempi previsti dalle varie normative coinvolte
Trasparenza	Grado di aggiornamento delle informazioni.	Pubblicazione sul sito web della DGSAIE delle informazioni de quo	Spazi web aggiornati/ spazi web da aggiornare	100%
Efficacia	Esaustività delle informazioni pubblicate	Sito web della DGSAIE	N. tabelle statistiche pubblicate / N. tabelle statistiche da pubblicare	100%

## SERVIZIO: RILASCIO DELLE AUTORIZZAZIONI ALLE IMPRESE CHE TRASPORTANO MATERIE RADIOATTIVE E FISSILI SPECIALI

DIREZIONE GENERALE PER IL MERCATO ELETTRICO, LE RINNOVABILI E L'EFFICIENZA ENERGETICA, IL NUCLEARE - Div. V  
 "Impieghi pacifici dell'energia nucleare, ricerca e gestione di materiali e rifiuti nucleari"

### Principali caratteristiche

Il trasporto di materie radioattive e fissili speciali sul territorio nazionale è subordinato al rilascio del decreto di autorizzazione al trasporto da parte del Ministero dello Sviluppo Economico, emanato di concerto con il Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti, per le modalità stradale, ferroviaria e vie navigabili interne, con il Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti - Comando Generale del Corpo delle Capitanerie di Porto per la modalità marittima, e con l'ENAC per la modalità aerea, sentiti l'ISPRA ed il Ministero dell'Interno.

### Modalità di erogazione

Decreto di autorizzazione al trasporto di materie radioattive e fissili speciali a seguito di domanda redatta ai sensi dell'articolo 5 della legge n. 1860/1962 e s.m.i e dell'articolo 21 del decreto legislativo n. 230/1995 e s.m.i.

I modelli per la presentazione delle istanze sono pubblicati sul sito internet del Ministero dello Sviluppo Economico, dal quale possono essere stampati per la compilazione. Sul sito sono inoltre presenti: l'elenco aggiornato dei vettori autorizzati, le linee di indirizzo per il trasporto di materie radioattive e fissili speciali, la normativa di riferimento, le informazioni di maggiore rilevanza sul nucleare.

### Tipologia di utenza

Tutti i soggetti che intendono trasportare materie radioattive e fissili speciali.

### Organo cui notificare la preventiva diffida del ricorrente

Direttore Generale per il mercato elettrico, le rinnovabili e l'efficienza energetica, il nucleare

DIMENSIONE	INDICATORE DI QUALITA'	MODALITA' DI PUBBLICAZIONE	MODALITA' DI RILEVAZIONE (FORMULA)	STANDARD DI QUALITA' (TARGET)
ACCESSIBILITA' FISICA	Accesso all'ufficio competente per informazioni	Sito web istituzionale del Ministero con apposito link	Giorni di apertura	Tutti i giorni, dal lunedì al venerdì
ACCESSIBILITA' MULTICANALE	Accesso alle informazioni via web		Informazioni sul web aggiornate/da aggiornare	100%
	Accesso alle informazioni tramite telefono e posta elettronica		Richieste di informazioni evase/ricieste di informazioni pervenute	100%
TRASPARENZA	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pubblicazione elenco vettori autorizzati</li> <li>- Pubblicazione modulistica</li> <li>- Indirizzi di posta elettronica</li> </ul>		Informazioni sul web aggiornate/da aggiornare	100%
TEMPESTIVITA'	Tempi di rilascio delle autorizzazioni		Tempo tra l'avvio del procedimento e la data del rilascio dell'autorizzazione	180 giorni (salvo interruzioni connesse ad integrazioni istruttorie richieste da parte delle Amministrazioni e degli Organismi tecnici coinvolti nel procedimento)

## **SERVIZIO: RILASCIO AUTORIZZAZIONI PER LO SVOLGIMENTO DI CORSI DI ABILITAZIONE PER LA QUALIFICA DI CERTIFICATORE ENERGETICO**

**DIREZIONE GENERALE PER IL MERCATO ELETTRICO, LE RINNOVABILI E L'EFFICIENZA ENERGETICA, IL NUCLEARE – Div. VII “Efficienza energetica e risparmio energetico”**

### ***Principali caratteristiche del servizio***

Il Decreto del Presidente della Repubblica 16 aprile 2013, n. 75, disciplina i criteri di accreditamento per assicurare la qualificazione e l'indipendenza degli esperti e degli organismi a cui affidare la certificazione degli edifici. In particolare, l'articolo 2, comma 5, del citato provvedimento normativo stabilisce che i corsi di formazione per la certificazione energetica degli edifici e i relativi esami sono svolti a livello nazionale da Università, organismi ed enti di ricerca e da consigli, ordini e collegi professionali, previa autorizzazione del MiSE, d'intesa con MATTM e MIT, ferma restando la competenza delle Regioni e Province Autonome per quanto riguarda l'organizzazione dei corsi a livello regionale ed il rilascio della relativa autorizzazione ai soggetti formatori riconosciuti sulla base delle proprie procedure.

### ***Modalità di erogazione***

La norma non prevede indicazioni in merito alla procedura da seguire per il rilascio dell'autorizzazione. Pertanto, si è ritenuto necessario, per esigenze di trasparenza e di uniformità nella valutazione delle domande, condividere tra le Pubbliche Amministrazioni interessate uno schema procedurale e gli elementi da utilizzare nella valutazione delle richieste e nell'esercizio dei compiti amministrativi attribuiti. Sul sito web del MiSE è pubblicata la procedura per la richiesta dell'autorizzazione.

La richiesta di autorizzazione, sottoscritta dal legale rappresentante del soggetto richiedente, deve essere inoltrata alla Divisione VII – Efficienza energetica e risparmio energetico – della Direzione Generale per il mercato elettrico, le rinnovabili e l'efficienza energetica, il nucleare, del Ministero dello sviluppo economico, al seguente indirizzo : Via Molise, 2 - 00187 Roma, oppure via PEC all'indirizzo: [dgmereen.div07@pec.mise.gov.it](mailto:dgmereen.div07@pec.mise.gov.it)

Il MISE, al fine di valutare le domande di autorizzazione, indice, ai sensi dell'art 14 della Legge 241/90, idonea Conferenza di servizi a cui partecipano il MATTM ed il MIT attraverso propri soggetti delegati. In questa sede, si effettua la valutazione contestuale e si acquisisce l'intesa dei Ministeri concertanti al fine dell'autorizzazione del corso. La prima riunione della Conferenza dei servizi definisce i tempi di conclusione delle valutazioni, di norma pari a 45 giorni. L'attività istruttoria preliminare, sulla completezza della domanda e la presenza degli elementi essenziali, è svolta dalla Divisione VII – Efficienza energetica e risparmio energetico.

L'esito della valutazione è comunicato al richiedente a cura della Divisione VII della DGENRE del MiSE. La comunicazione contiene l'indicazione del responsabile del procedimento, degli eventuali motivi ostativi all'accoglimento della richiesta, oltre alle prescrizioni di cui all'art 10 bis della legge 241/90. L'autorizzazione ha durata triennale e permette, entro detto periodo di validità, di replicare il corso secondo le modalità autorizzate. L'elenco dei corsi autorizzati viene pubblicato sul sito WEB del Ministero dello Sviluppo Economico.

### **Tipologia di utenza**

L'articolo 2 comma 5 del DPR 75/2013 fornisce un elenco esaustivo dei soggetti che possono svolgere, a livello nazionale, i corsi di formazione per la certificazione energetica degli edifici ed i relativi esami finali; pertanto possono inoltrare la richiesta di autorizzazione i soggetti sotto elencati:

- Università
- Organismi ed Enti di ricerca
- Consigli, ordini e collegi professionali

### **Organo cui rivolgersi per attivare il potere sostitutivo<sup>3</sup>**

Direttore Generale per il mercato elettrico, le rinnovabili e l'efficienza energetica, il nucleare

<b>DIMENSIONE</b>	<b>INDICATORE DI QUALITA'</b>	<b>MODALITA' DI PUBBLICIZZAZIONE</b>	<b>MODALITA' DI RILEVAZIONE</b>	<b>STANDARD DI QUALITA' (TARGET)</b>
<b>ACCESSIBILITA' FISICA</b>	Accesso all'ufficio competente per informazioni	Sito Web Istituzionale del Ministero	Giorni lavorativi	Tutti i giorni lavorativi
<b>ACCESSIBILITA' MULTICANALE</b>	Accesso alle informazioni tramite sito web, telefono e posta elettronica		Richieste di informazioni fornite/ richieste pervenute	100%
<b>TRASPARENZA</b>	Pubblicazione delle informazioni, delle procedure e della modulistica, nonché dei soggetti autorizzati sul sito web del MiSE		spazi Web aggiornati/spazi Web da aggiornare	100%
<b>TEMPESTIVITA'</b>	Tempi di rilascio delle autorizzazioni		Tempo tra l'avvio del procedimento e la data del rilascio dell'autorizzazione	60 giorni (salvo interruzioni connesse alla richieste di informazioni integrative)

<sup>3</sup> Il Ministero dello Sviluppo economico, con decreto ministeriale 21 novembre 2014, ha individuato i soggetti titolari del potere sostitutivo nei direttori generali preposti alle strutture nel cui ambito ricade l'emanazione del provvedimento richiesto.

## SERVIZIO: NOTIFICA IMMISSIONE SUL MERCATO DEGLI APPARATI

### DIREZIONE GENERALE PER LA PIANIFICAZIONE E LA GESTIONE DELLO SPETTRO RADIOELETRICO

#### *Principali caratteristiche del servizio erogato*

Per le apparecchiature radio, le apparecchiature terminali di telecomunicazioni che utilizzano bande di frequenze la cui applicazione non è armonizzata nell'Unione Europea, il fabbricante o il suo mandatario stabilito nell'Unione Europea o la persona responsabile dell'immissione sul mercato dell'apparecchiatura stessa notifica, almeno quattro settimane prima, la propria intenzione di immettere l'apparecchiatura sul mercato al Ministero dello Sviluppo Economico – Dipartimento per le Comunicazioni, utilizzando il modello definito dal Ministero stesso. Gli apparati per cui è necessario presentare la notifica sono tutti gli apparati radio ad eccezione di quelli indicati nella lista della classe 1, di cui alla Decisione 2000/299/CE; l'elenco, indicativo e non esaustivo, di tali apparati in classe 1 è riportato nel sito dell'ERO.

La Direzione provvede alla verifica della rispondenza alle disposizioni tecniche delle apparecchiature notificate.

#### *Modalità di erogazione.*

Entro 28 giorni dal ricevimento della notifica vi è la presa d'atto dell'immissione o la comunicazione del divieto di utilizzo.

#### *Tipologia di utenza*

Imprese produttrici o responsabili dell'immissione nel mercato di apparecchiature radio e terminali di comunicazione elettronica

#### *Organo cui notificare la preventiva diffida del ricorrente*

Direttore Generale per la pianificazione e la gestione dello spettro radioelettrico

DIMENSIONE	INDICATORE DI QUALITA'	MODALITA' DI PUBBLICIZZAZIONE	MODALITA' DI RILEVAZIONE (FORMULA)	STANDARD DI QUALITA' (TARGET)
Efficacia	Richieste evase	Pubblicizzazione sul sito istituzionale	N° evase/Tot richieste	95 %
Accessibilità	Modulistica		Moduli su Internet/ tot. modulistica	100%

## **SERVIZIO: TV DIGITALE - MONITORAGGIO DEI PROGRAMMI TELEVISIVI E DELLE STAZIONI DI RADIODIFFUSIONE TELEVISIVA**

### **DIREZIONE GENERALE PER LA PIANIFICAZIONE E LA GESTIONE DELLO SPETTRO RADIOELETTICO**

#### *Principali caratteristiche del servizio erogato:*

Il sistema di trasmissione televisiva digitale terrestre, detto DVB-T (Digital Video Broadcasting – Terrestrial), è subentrato al vecchio sistema analogico e ha reso gli apparecchi televisivi capaci di utilizzare il linguaggio digitale, proprio come i computer e la telefonia mobile di nuova generazione.

Per gli utenti, questo cambiamento si traduce in una serie di benefici tra i quali la possibilità di poter fruire della disponibilità di un maggior numero di programmi televisivi. Un canale digitale può trasportare, infatti, da cinque a sette programmi televisivi, e in prospettiva, con tecniche di compressione sempre più evolute, potrà arrivare a trasportarne fino a dieci, a differenza dei canali analogici, in grado di veicolare un solo programma. Il servizio è finalizzato quindi al duplice scopo della pubblicazione dei programmi televisivi trasmessi da ciascun operatore di rete dai propri impianti, e alla pubblicazione dei dati inerenti la localizzazione e le principali caratteristiche radioelettriche degli impianti medesimi. I rilievi relativi al monitoraggio dei programmi televisivi trasmessi da ciascun operatore di rete sono effettuati dagli Ispettorati Territoriali con apposita strumentazione hardware e software, mentre la DGPGSR coordina tutte le attività di pubblicazione on line dei dati ivi inclusi quelli riguardanti le principali caratteristiche radioelettriche degli impianti televisivi. I dati sono pubblicati ripartiti per regione ma è possibile anche effettuare una ricerca più mirata ad esempio selezionando la provincia o il comune di localizzazione dell'impianto, la postazione, l'operatore di rete, il canale o il singolo programma televisivo. Nel caso del monitoraggio dei programmi televisivi trasmessi da ciascun operatore il data base restituisce anche il numero LCN utilizzato da ciascun programma televisivo trasmesso da un dato operatore di rete televisiva. La Direzione provvede anche alla verifica della rispondenza dei dati immessi dagli Ispettorati territoriali a quelli risultanti dai provvedimenti rilasciati agli operatori.

#### *Modalità di erogazione.*

Il servizio è erogato attraverso la pubblicazione sul sito web del MiSE dei dati riguardanti le principali caratteristiche radioelettriche degli impianti televisivi e il monitoraggio dei programmi trasmessi da ciascun operatore di rete. Il monitoraggio dei programmi trasmessi e il relativo aggiornamento dei dati sono effettuati di norma su base bimestrale da parte degli Ispettorati territoriali dai centri fissi. A breve sarà disponibile una nuova strumentazione software che permetterà di effettuare i monitoraggi e l'aggiornamento dei dati in tempo quasi reale.

#### *Tipologia di utenza*

Utenti televisivi, enti pubblici e privati operanti nel settore della radiodiffusione radiotelevisiva.

#### *Organo cui notificare la preventiva diffida del ricorrente*

Direttore Generale per la pianificazione e la gestione dello spettro radioelettrico

DIMENSIONE	INDICATORE DI QUALITA'	MODALITA' DI PUBBLICIZZAZIONE	MODALITA' DI RILEVAZIONE (FORMULA)	STANDARD DI QUALITA' (TARGET)
Tempestività	Vetustà del dato pubblicato	Pubblicizzazione sul sito istituzionale	N. giorni trascorsi dalla data dell'ultimo rilievo	< 60 gg
Continuità	Il servizio di norma è effettuato in maniera continua senza interruzione	Pubblicizzazione sul sito istituzionale	N. giorni minimo in cui è garantito il servizio	330 gg/anno

## SERVIZIO: RILASCIO DEI NOMINATIVI RADIOAMATORIALI

DIREZIONE GENERALE PER I SERVIZI DI COMUNICAZIONE ELETTRONICA, DI RADIODIFFUSIONE E POSTALI – Div. III “Comunicazioni elettroniche ad uso privato”

### *Principali caratteristiche del servizio erogato*

Ai sensi dell'art. 139 del decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259 (Codice delle Comunicazioni Elettroniche) come modificato dal decreto ministeriale 21 luglio 2005, a ciascuna stazione di radioamatore la Direzione generale per i servizi di comunicazione elettronica e di radiodiffusione, del Dipartimento per le Comunicazioni del MiSE, su istanza dell'interessato, assegna un nominativo che è modificabile solo dal Ministero stesso. Il formato del nominativo è conforme a quanto indicato all'art. 6, comma 1, dell'allegato 26 del Codice. Il richiedente è tenuto ad acquisire detto nominativo prima della presentazione della dichiarazione di cui all'articolo 138, comma 1, del Codice. Detta dichiarazione, finalizzata al conseguimento dell'autorizzazione generale connessa all'impianto o all'esercizio di stazioni di radioamatore, deve essere inoltrata entro trenta giorni dall'assegnazione del nominativo stesso.

### *Modalità di erogazione.*

Il nominativo è rilasciato con provvedimento espresso in formato cartaceo.

### *Tipologia di utenza*

Il nominativo è assegnato: a) alle stazioni di radioamatore esercite dalle persone fisiche; b) alle stazioni di radioamatore esercite da Università ed Enti di ricerca scientifica e tecnologica, scuole ed istituti di istruzione di ogni ordine e grado, statali e legalmente riconosciuti, ad eccezione delle scuole elementari, Enti pubblici territoriali per finalità concernenti le loro attività istituzionali.

### *Organo cui notificare la preventiva diffida del ricorrente*

Direttore Generale per i servizi di comunicazione elettronica, di radiodiffusione e postali

DIMENSIONE	INDICATORE DI QUALITA'	MODALITA' DI PUBBLICIZZAZIONE	MODALITA' DI RILEVAZIONE (FORMULA)	STANDARD DI QUALITA' (TARGET)
Efficacia	Nominativi radioamatoriali rilasciati	Pubblicizzazione su intranet o sito istituzionale	N° evase/Tot richieste	85 %
Trasparenza	Chiarezza informativa		disponibilità informazioni su internet/tot. informazioni in materia	80%

**SERVIZIO: RILASCIO DELLE LICENZE INDIVIDUALI E ISTRUTTORIA INERENTE AL CONSEGUIMENTO DELLE AUTORIZZAZIONI GENERALI E TENUTA DEL REGISTRO DEGLI OPERATORI.**

**DIREZIONE GENERALE PER I SERVIZI DI COMUNICAZIONE ELETTRONICA, DI RADIODIFFUSIONE E POSTALI – POSTALI – Div. VI “Servizi postali”**

*Principali caratteristiche del servizio erogato*

Licenze individuali per: invii postali fino a 2 Kg.; pubblicità diretta per corrispondenza oltre i 10.000 pezzi; pacchi fino a 20 Kg.; raccomandate ed assicurate non attinenti a procedure amministrative e giudiziarie.

Autorizzazioni generali per: invii postali oltre i 2 kg. e pacchi oltre i 20 Kg.; servizi a valore aggiunto; recapito della posta elettronica a data ed ora certa; intermediazione per posta massiva e scambio di documenti.

Registro degli operatori: Registrazione delle domande di licenze e di autorizzazioni.

*Modalità di erogazione.*

Licenze individuali: da rilasciarsi entro 90 giorni dalla ricezione della domanda.

Autorizzazioni generali conseguite tramite silenzio / assenso decorsi 45 giorni dalla presentazione della dichiarazione del soggetto interessato, previa verifica della sussistenza dei necessari presupposti da parte dell'amministrazione.

Registro degli operatori: aggiornamento costante e pubblicazione sul sito internet ministeriale .

*Tipologia di utenza*

Soggetti privati che intendano offrire servizi postali liberalizzati.

*Organo cui notificare la preventiva diffida del ricorrente*

Direttore Generale per i servizi di comunicazione elettronica, di radiodiffusione e postali

DIMENSIONE	INDICATORE DI QUALITA'	MODALITA' DI PUBBLICIZZAZIONE	MODALITA' DI RILEVAZIONE (FORMULA)	STANDARD DI QUALITA' (TARGET)
Efficacia	Autorizzazioni e licenze rilasciate	pubblicizzazione su intranet o sito istituzionale	N° evase/Tot richieste	100 %
Trasparenza	Disponibilità di modulistica utile per la richiesta		n° richieste/ tot. modalità	100%

## SERVIZIO: PROVE DI LABORATORIO PER LA SORVEGLIANZA E IL CONTROLLO DEL MERCATO DI APPARATI E TERMINALI DI COMUNICAZIONI ELETTRONICHE.

DIREZIONE GENERALE ISTITUTO SUPERIORE DELLE COMUNICAZIONI E DELLE TECNOLOGIE DELL'INFORMAZIONE

### *Principali caratteristiche del servizio erogato*

Nell'ambito della sorveglianza sul mercato delle apparecchiature radio e terminali di comunicazione elettronica effettuata dal Dipartimento per le Comunicazioni, l'EUROLAB RADIO dell'Istituto Superiore CTI provvede allo svolgimento delle prove tecniche di laboratorio al fine di accertare il possesso dei requisiti essenziali di cui all'Art 3.2 della direttiva 1999/05/CE.

### *Modalità di erogazione.*

Il fabbricante o il suo mandatario stabilito nella Unione europea o la persona responsabile dell'immissione del prodotto sul mercato e' invitato a presenziare alle prove di verifica e ad esaminare in contraddittorio i risultati delle prove stesse.

Al termine dell'attività e' redatto un rapporto sulle verifiche. Qualora non vengano rilevate difformità rispetto a quanto previsto dalla normativa, le apparecchiature sono restituite sollecitamente agli interessati.

Qualora siano rilevate difformità il fabbricante o il suo mandatario stabilito nella Unione europea o la persona responsabile dell'immissione del prodotto sul mercato e' tenuto al rimborso delle spese connesse all'esecuzione delle prove.

### *Tipologia di utenza*

Imprese produttrici o responsabili dell'immissione nel mercato di apparecchiature radio e terminali di comunicazione elettronica

### *Organo cui notificare la preventiva diffida del ricorrente*

Direttore Generale dell'Istituto Superiore delle comunicazioni e delle tecnologie dell'informazione

DIMENSIONE	INDICATORE DI QUALITA'	MODALITA' DI PUBBLICIZZAZIONE	MODALITA' DI RILEVAZIONE (FORMULA)	STANDARD DI QUALITA' (TARGET)
Efficacia	Prove effettuate	Pubblicizzazione su intranet o sito istituzionale	N° evase/Tot richieste	90 %
Trasparenza	Chiarezza informativa		disponibilità informazioni su internet/tot. informazioni in materia	100%

**SERVIZIO: OCSI ORGANISMO DI CERTIFICAZIONE PER LA SICUREZZA INFORMATICA.  
GESTIONE DELLO SCHEMA NAZIONALE: (DPCM DEL 30 OTTOBRE 2003 - G. U. N.98  
DEL 27 APRILE 2004)**

**CERTIFICAZIONE DI SISTEMI E PRODOTTI NEL SETTORE DELLA TECNOLOGIA ICT,  
ACCREDITAMENTO DEI LABORATORI  
ABILITAZIONE DEGLI ASSISTENTI**

**DIREZIONE GENERALE ISTITUTO SUPERIORE DELLE COMUNICAZIONI E DELLE TECNOLOGIE  
DELL'INFORMAZIONE**

*Principali caratteristiche del servizio erogato*

L'OCSI – l'Organismo di Certificazione per la Sicurezza Informatica - istituito con DPCM del 30 ottobre 2003 (G. U. n.98 del 27 aprile 2004), è deputato alla gestione dello Schema Nazionale per la valutazione e certificazione della sicurezza di sistemi e prodotti nel settore della tecnologia ICT.

L'attività di gestione prevede:

1. l'accreditamento dei Laboratori di Valutazione della Sicurezza;
2. l'abilitazione degli Assistenti di sicurezza ICT;
3. la certificazione della sicurezza di sistemi e prodotti ICT con la supervisione delle attività di valutazione svolta dai Laboratori e in generale dell'intero procedimento;

A definizione dei processi di certificazione, accreditamento e abilitazione viene rilasciata una attestazione di aderenza alle caratteristiche normative e tecniche qualitativamente necessarie

*Modalità di erogazione della certificazione della sicurezza di sistemi e prodotti ICT.*

Il committente presenta istanza di certificazione per mezzo di un laboratorio accreditato dallo schema nazionale.

Attraverso un percorso tecnico scandito da regole precise definite dallo standard di riferimento, il laboratorio esegue le prove di certificazione dei prodotti, mediante una procedura che prevede diversi feedback con l'Organismo di certificazione e l'emissione finale di un rapporto di prova.

L'OCSI, entro 60 giorni dalla consegna del Rapporto Finale di Valutazione da parte del laboratorio, emette il Rapporto di Certificazione finale o motivazione per il mancato rilascio.

*Modalità di erogazione dell'accreditamento dei Laboratori e Abilitazione degli Assistenti*

Su istanza di parte, l'OCSI effettua

- Sui laboratori degli audit mirati ad accertare la rispondenza del sistema gestionale alle norme di riferimento, e le capacità tecniche del personale del laboratorio;
- Sugli aspiranti Assistenti degli esami mirati ad accertare le capacità professionali e la conoscenza tecnica dello standard di riferimento.

*Tipologia di utenza*

Imprese produttrici o responsabili dell'immissione nel mercato di sistemi e prodotti nel settore della tecnologia ICT.

*Organo cui notificare la preventiva diffida del ricorrente*

Direttore Generale dell'Istituto Superiore delle comunicazioni e delle tecnologie dell'informazione

DIMENSIONE	INDICATORE DI QUALITA'	MODALITA' DI PUBBLICIZZAZIONE	MODALITA' DI RILEVAZIONE (FORMULA)	STANDARD DI QUALITA' (TARGET)
Efficacia	Percentuale di procedimenti evasi su istanze presentate	Pubblicizzazione su sito istituzionale OCSI	N° evase/Tot richieste	90 %
Trasparenza	Disponibilità informazioni su provvedimenti emessi		Pubblicazioni di provvedimenti emessi/Tot. provvedimenti emessi	100%

## SERVIZIO: MONITORAGGIO LCN.

### DIREZIONE GENERALE PER LE ATTIVITA' TERRITORIALI

#### *Principali caratteristiche del servizio erogato*

Conseguentemente all'introduzione della digitalizzazione delle reti televisive terrestri, conclusasi nel 2012, l'utente televisivo, in base a una propria scelta, può decidere che l'assegnazione del tasto del telecomando del proprio TV/decoder digitale ai palinsesti televisivi avvenga automaticamente. Tale assegnazione automatica viene effettuata dai TV/decoder digitali sulla base del dato inviato dalle emittenti televisive (oggi fornitori di servizi di media audiovisivi) locali e nazionali nell'apposito campo del descrittore LCN all'interno della stringa dati trasmessa. Le posizioni corrispondenti ai numeri più bassi sono le più ambite e quindi, al fine di evitare inevitabili conflitti, si è resa necessaria una disciplina della materia che è stata regolamentata dal Decreto Legislativo 15 marzo 2010, n. 44 e dalla delibera AGCOM n. 237/13/CONS (che modifica e sostituisce la precedente delibera 366/2010/CONS). Il carattere di risorsa scarsa dell'LCN richiede quindi da parte del soggetto competente per l'assegnazione di suddetti numeri un attento e costante monitoraggio di quanto i fornitori di media audiovisivi trasmettono nel campo dati della stringa digitale trasmessa corrispondente al descrittore LCN. Ciò con il duplice scopo di tutela per gli effettivi titolari dell'assegnazione del numero LCN e di accertamento che l'utilizzo del numero LCN da parte dei rispettivi titolari sia in linea con quanto indicato nelle precitate norme e nel provvedimento di assegnazione.

#### *Modalità di erogazione.*

Monitoraggio, da parte degli Ispettorati Territoriali, sia dei palinsesti trasmessi dai vari operatori di rete locali e nazionali ricevibili almeno presso i capoluoghi di provincia che dei numeri LCN, trasmessi sui medesimi Mux e associati ai palinsesti, dai fornitori di media audiovisivi. Invio di report mensili alle competenti Direzioni Generali.

#### *Tipologia di utenza*

Operatori di rete televisiva, fornitori di servizi di media audiovisivi e di servizi interattivi associati o di servizi di accesso condizionato come definiti dalla Delibera AGCOM 353/2011/CONS.

#### *Organo cui notificare la preventiva diffida del ricorrente*

Direttore Generale per le attività territoriali

DIMENSIONE	INDICATORE DI QUALITA'	MODALITA' DI PUBBLICIZZAZIONE	MODALITA' DI RILEVAZIONE (FORMULA)	STANDARD DI QUALITA' (TARGET)
Efficacia	Numero di report inviati	Pubblicizzazione sul sito istituzionale	N° Report inviati/ 12 (report annuali previsti)	100 %

## SERVIZIO: RILASCIO PATENTE DI RADIOAMATORE.

### DIREZIONE GENERALE PER LE ATTIVITA' TERRITORIALI

#### *Principali caratteristiche del servizio erogato*

La patente di operatore di stazione di radioamatore è rilasciata dal competente Ispettorato territoriale ai sensi degli articoli 2, 3, 4 e 5 dell'allegato 26 Codice del decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259 (Codice delle Comunicazioni Elettroniche) come modificato dal decreto ministeriale 21 luglio 2005, a seguito del superamento di esami da effettuarsi avanti a commissioni costituite presso gli uffici stessi. Gli esami per il conseguimento della patente consistono in una prova scritta sugli argomenti indicati nella parte prima del programma di cui al sub allegato D dell'allegato 26 al codice.

#### *Modalità di erogazione.*

La patente di operatore di stazione di radioamatore è rilasciata con provvedimento espresso in formato cartaceo a seguito del superamento di esami.

#### *Tipologia di utenza*

Cittadini in possesso dei requisiti di cui all'art. 137 del Codice.

#### *Organo cui notificare la preventiva diffida del ricorrente*

Direttore Generale per le attività territoriali

DIMENSIONE	INDICATORE DI QUALITA'	MODALITA' DI PUBBLICIZZAZIONE	MODALITA' DI RILEVAZIONE (FORMULA)	STANDARD DI QUALITA' (TARGET)
Efficacia	Patenti rilasciate	pubblicizzazione su intranet o sito istituzionale	N° evase/Tot richieste	90 %

## SERVIZIO: DE MINIMIS – BANCA DATI ANAGRAFICA PER LA VERIFICA DEL RISCHIO DI CUMULO DELLE AGEVOLAZIONI (BDA)

DIREZIONE GENERALE PER GLI INCENTIVI ALLE IMPRESE – Div. III “Monitoraggio e controllo degli interventi, servizi informatici”

### Principali caratteristiche del servizio

Il servizio supporta, tramite una piattaforma informativa e di erogazione di servizi on line, le Amministrazioni e i Soggetti che gestiscono norme di incentivazione per quanto riguarda l'applicazione della normativa europea e nazionale in materia di agevolazioni concesse a titolo di *de minimis* e di rischio di cumulo delle agevolazioni.

### Modalità di erogazione

Mediante un apposito sito web cui gli utenti registrati possono accedere 24 ore su 24, vengono forniti i seguenti servizi:

- verificare la situazione di agevolazioni *de minimis* per una determinata azienda o per più aziende in determinati intervalli temporali (sezione DE MINIMIS)
- visionare eventuali rischi di cumulo di agevolazioni (sezione CUMULI)
- effettuare ricerche anagrafiche (non certificate) sulle aziende (sezione ANAGRAFICA)
- se si è amministratori, di aggiungere/modificare norme e/o utenti (sezione ORGANIZZAZIONE)

### Tipologia di utenza

Amministrazioni pubbliche e Gestori di norme di incentivazione.

Organo cui notificare la preventiva diffida del ricorrente

Direttore Generale della Direzione Generale per gli incentivi alle imprese

DIMENSIONE	INDICATORE DI QUALITA'	MODALITA' DI PUBBLICIZZAZIONE	MODALITA' DI RILEVAZIONE (FORMULA)	STANDARD DI QUALITA' (TARGET)
ACCESSIBILITA'	Accesso alle informazioni tramite sito web	Sito Web istituzionale	Spazi web aggiornati/spazi web da aggiornare	100%
TEMPESTIVITA'	Tempo di risposta all'interrogazione on line		Tempo tra la ricezione dell'interrogazione on line e la risposta fornita	qualche secondo
EFFICACIA	Grado di evasione delle interrogazioni on line		n. di interrogazioni on line evase/n. di interrogazioni on line effettuate	100%
TRASPARENZA	Pubblicazioni sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto		Spazi web aggiornati/spazi web da aggiornare	100%

## SERVIZIO: BENI STRUMENTALI – NUOVA SABATINI – SERVIZI ONLINE

**DIREZIONE GENERALE PER GLI INCENTIVI ALLE IMPRESE – Div. VI “Incentivi fiscali e accesso al credito”**

### *Principali caratteristiche*

Beni Strumentali, conosciuta anche come “Nuova Sabatini”, è l’agevolazione messa a disposizione dal Ministero dello Sviluppo economico con l’obiettivo di facilitare l’accesso al credito delle imprese e accrescere la competitività del sistema produttivo del Paese. La misura sostiene gli investimenti per acquistare o acquisire in leasing macchinari, attrezzature, impianti, beni strumentali ad uso produttivo, nonché hardware, software e tecnologie digitali ed è rivolta alle micro, piccole e medie imprese su tutto il territorio nazionale.

### *Modalità di erogazione del servizio*

La gestione della misura “Beni Strumentali – Nuova Sabatini” è supportata da una piattaforma informatica di erogazione di servizi online, diversificata in base ai diversi stakeholder coinvolti nella misura, che consente:

- **a Cassa Depositi e Prestiti**, di gestire le richieste mensili di prenotazione del contributo;
- **alle Banche/Intermediari finanziari**, di gestire le operazioni di trasmissione della documentazione digitale in originale delle richieste di agevolazione presentate dalle PMI con i relativi allegati, e di invio dei dati relativi a delibere e contratti di finanziamento;
- **alle Piccole e Medie Imprese**, di effettuare il download del modulo di domanda per la richiesta di agevolazione, nonché la trasmissione della dichiarazione di ultimazione di investimento, della richiesta di erogazione della prima quota di contributo e delle richieste di erogazione delle quote di contributo successive alla prima;
- **al Ministero dello Sviluppo economico**, di gestire le funzionalità relative all’adozione del provvedimento di concessione ed al pagamento alle imprese delle rate previste di contributo.

### *Tipologia di utenza*

- *Cassa Depositi e Prestiti (CDP)*
- *Banche/Intermediari finanziari (B/I)*
- *Piccole e Medie Imprese (PMI)*
- *Ministero dello Sviluppo economico (MISE)*

DIMENSIONE	INDICATORE DI QUALITA'	MODALITA' DI FRUIZIONE / PUBBLICIZZAZIONE	MODALITA' DI RILEVAZIONE (FORMULA)	STANDARD DI QUALITA' (TARGET)
ACCESSIBILITA'	Accesso riservato alla piattaforma (B/I)	Portale web URL: <a href="https://benistrumentali.incentivalleimprese.gov.it/Banche">https://benistrumentali.incentivalleimprese.gov.it/Banche</a>	Spazi web aggiornati/spazi web da aggiornare	100%
	Accesso riservato alla piattaforma (PMI)	Portale web URL: <a href="https://benistrumentali.incentivalleimprese.gov.it/Imprese">https://benistrumentali.incentivalleimprese.gov.it/Imprese</a>	Spazi web aggiornati/spazi web da aggiornare	100%
TEMPESTIVITA'	Tempo di presa in carico delle delibere e dei contratti di finanziamento delle B/I	Portale web URL: <a href="https://benistrumentali.incentivalleimprese.gov.it/Banche">https://benistrumentali.incentivalleimprese.gov.it/Banche</a>	Tempo tra la ricezione della richiesta e l'effettuazione dell'operazione	qualche secondo
	Tempo di presa in carico della trasmissione delle dichiarazioni di ultimazione investimento e delle richieste di erogazione delle PMI	Portale web URL: <a href="https://benistrumentali.incentivalleimprese.gov.it/Imprese">https://benistrumentali.incentivalleimprese.gov.it/Imprese</a>	Tempo tra la ricezione della richiesta e l'effettuazione dell'operazione	qualche secondo
	Tempo di risposta alla richiesta di assistenza telefonica/via email	E-mail e Telefono dedicati pubblicati sul Sito Web istituzionale	Tempo di risposta alla richiesta ricevuta	Entro 10 minuti dalla richiesta, calcolati nel periodo di esecuzione del servizio
EFFICACIA	Grado di evasione delle operazioni richieste sulla piattaforma riservata alle B/I	Portale web URL: <a href="https://benistrumentali.incentivalleimprese.gov.it/Banche">https://benistrumentali.incentivalleimprese.gov.it/Banche</a>	% di decreti di concessione adottati rispetto al numero di delibere di finanziamento ricevute	95% <sup>4</sup>
	Grado di evasione delle richieste di assistenza telefonica/via email	E-mail e Telefono dedicati pubblicati sul Sito Web istituzionale	n. richieste evase/n. richieste ricevute	100%
TRASPARENZA	Pubblicazioni sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Sito Web Istituzionale	Spazi web aggiornati/spazi web da aggiornare	100%

<sup>4</sup> Calcolato alla data del 31 dicembre 2015, su un campione di oltre 8.500 delibere di finanziamento.

## SERVIZIO: portale attuazione ZFU e nuovo bando efficienza energetica

**DIREZIONE GENERALE PER GLI INCENTIVI ALLE IMPRESE – Div. III “Monitoraggio e controllo degli interventi, servizi informatici”**

### *Principali caratteristiche del servizio*

Il servizio supporta, tramite una piattaforma informativa e di erogazione di servizi on line, le imprese che hanno presentato domanda per accedere ad alcune misure agevolative gestite dalla DGIAI e devono inoltrare comunicazioni in merito ai successivi adempimenti amministrativi (rinunce, controdeduzioni, antimafia, variazioni, richieste di erogazione, ecc.) previsti dalle misure agevolative. Le comunicazioni inoltrate tramite tale servizio vengono automaticamente protocollate e caricate nel relativo fascicolo documentale digitale.

Le misure ad oggi attive sul portale sono:

- i. Zone Franche Urbane di cui ai DDMM 26 giugno 2012 e 10 aprile 2013, relative alle regioni Puglia, Campania, Calabria, Sicilia, alla provincia di Carbonia-Iglesias e al comune dell'Aquila
- ii. Nuovo Bando Efficienza Energetica DM 24/04/2015

### *Modalità di erogazione*

Mediante un apposito sito web cui gli utenti registrati possono accedere 24 ore su 24, vengono forniti i seguenti servizi:

- Inoltro di diverse tipologie di documenti preclassificati (sezione COMUNICAZIONI VARIE)
- Inoltro di richieste di erogazione, solo per le imprese che hanno presentato domanda per il Nuovo Bando Efficienza Energetica (sezione RICHIESTE DI EROGAZIONE)
- compilazione on line ed inoltro del modulo per la variazione dei soci o collaboratori, solo per le imprese di cui alle suddette Zone Franche Urbane (sezione COMUNICAZIONI SOGGETTI FRUITORI)

### **Tipologia di utenza**

Imprese

*Organo cui notificare la preventiva diffida del ricorrente:*

Direttore Generale della Direzione Generale per gli incentivi alle imprese

DIMENSIONE	INDICATORE DI QUALITA'	MODALITA' DI PUBBLICIZZAZIONE	MODALITA' DI RILEVAZIONE (FORMULA)	STANDARD DI QUALITA' (TARGET)
ACCESSIBILITA'	Accesso alle informazioni tramite sito web	Sito Web istituzionale	Spazi web aggiornati/spazi web da aggiornare	100%
TEMPESTIVITA'	Tempo di risposta all'interrogazione on line		Tempo tra la ricezione dell'interrogazione on line e la risposta fornita	qualche secondo
EFFICACIA	Grado di evasione delle interrogazioni on line		n. di interrogazioni on line evase/n. di interrogazioni on line effettuate	100%
TRASPARENZA	Pubblicazioni sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto		Spazi web aggiornati/spazi web da aggiornare	100%

## SERVIZIO: PORTALE DELLE COOPERATIVE

### DIREZIONE GENERALE PER LA VIGILANZA SUGLI ENTI, IL SISTEMA COOPERATIVO E LE GESTIONI COMMISSARIALI – Div. IV “ Albi – Contributi Enti cooperativi”

**PRINCIPALI CARATTERISTICHE:** il Portale delle cooperative è un canale telematico di semplice fruizione offerto alle società cooperative vigilate dal Ministero.

Il servizio consente all’utenza di consultare dati quotidianamente aggiornati relativi alla propria posizione contributiva nei confronti del Ministero e di utilizzare l’apposita modulistica precompilata.

**MODALITÀ DI EROGAZIONE:** la cooperativa, una volta effettuata la registrazione al Portale utilizzando il proprio indirizzo PEC, può consultare i propri dati e l’elenco riepilogativo dei movimenti effettuati mediante modello F24, visualizzare nella “tabella saldi” la regolarità o meno della propria posizione contributiva nei confronti del Ministero e scaricare il modello F24 precompilato con gli importi aggiornati alla data della consultazione; può inoltre utilizzare l’apposita modulistica per l’invio di istanze di riesame in autotutela e di istanze di autorizzazione alla compensazione di crediti.

**TIPOLOGIA DI UTENZA:** società cooperative

**ORGANO CUI NOTICARE LA DIFFIDA DEL RICORRENTE:** Direttore generale per la vigilanza sugli enti, il sistema cooperativo e le gestioni commissariali

DIMENSIONE	INDICATORE DI QUALITÀ	MODALITÀ DI PUBBLICIZZAZIONE	MODALITÀ DI RILEVAZIONE (FORMULA)	STANDARD DI QUALITÀ (TARGET)
ACCESSIBILITÀ	Accesso tramite apposito spazio sul sito web istituzionale	Sito web istituzionale	Numero di accessi effettuati	> 500
TEMPESTIVITÀ	Disponibilità di dati quotidianamente aggiornati		Aggiornamento quotidiano	100%
EFFICACIA	Completezza della modulistica precompilata	Corrispondenza con l’utenza	Numero reclami pervenuti/ totale istanze pervenute	< 1%
TRASPARENZA	Pubblicazione sul sito web delle informazioni necessarie a consentire l’utilizzo dei servizi		N. spazi web da aggiornare/ n. spazi web aggiornati	100%

## SERVIZIO: MUSEO STORICO DELLA COMUNICAZIONE E PALAZZO PIACENTINI

DIREZIONE GENERALE PER LE RISORSE, L'ORGANIZZAZIONE E IL BILANCIO – Div. I  
"Organizzazione, relazioni sindacali, comunicazione e relazione con il pubblico"

Si precisa che per quanto riguarda il servizio in questione, a partire dal 2015, si intende estendere il servizio "MUSEO STORICO DELLA COMUNICAZIONE" anche "PALAZZO PIACENTINI", in considerazione della istituzione del Polo culturale del Ministero, nel quale è entrata a far parte anche la fruizione del Palazzo, attraverso le visite guidate, gli eventi culturali e la continua implementazione del data base Samira Palazzo presente sul Portale del Polo culturale e contenente le schede catalografiche del patrimonio artistico ed architettonico.

### Principali caratteristiche del servizio erogato

Il servizio prevede:

- le visite guidate al patrimonio di CIMELI, DOCUMENTI, STRUMENTI di COMUNICAZIONE, FILATELIA, SCULTURE, DIPINTI presenti nel Museo e nel palazzo Piacentini;
- il rilascio delle autorizzazioni alla riproduzione delle immagini
- il rilascio delle autorizzazioni per prestito delle opere
- l'implementazione della base di dati Samira di catalogazione del patrimonio

### Modalità di erogazione.

Il servizio viene effettuato tramite richiesta direttamente allo sportello fisico di accoglienza ovvero tramite telefono, fax, e-mail o compilazione del modulo di prenotazione visita on line

### Tipologia di utenza

Tutti i cittadini, gli esperti, le scuole e le associazioni culturali

### Organo cui notificare la preventiva diffida del ricorrente

Direttore Generale per le risorse, l'organizzazione e il bilancio

DIMENSIONE	INDICATORE DI QUALITA'	MODALITA' DI PUBBLICIZZAZIONE	MODALITA' DI RILEVAZIONE (FORMULA)	STANDARD DI QUALITA' (TARGET)
accessibilità	Giornate di fruibilità del museo e del palazzo	sito web	numero giornate lavorative con apertura Museo/Palazzo n. totale di giornate lavorative	80%
tempestività	tempo massimo di risposta alla richiesta di visita	Sito web	Tempo intercorrente tra la richiesta della visita e la effettuazione della visita	5 giorni
trasparenza	pubblicazione sul sito web orari/referenti/coordinate geografiche	sito web	numero giorni necessari per l'aggiornamento del sito	1 giorno

efficacia	esaustività della prestazione erogata	Sito web	Numero questionari compilati dai visitatori rispetto al numero totale delle visite	80%
-----------	---------------------------------------	----------	--	-----

## SERVIZIO: POLO BIBLIOTECARIO

DIREZIONE GENERALE PER LE RISORSE, L'ORGANIZZAZIONE E IL BILANCIO – Div. I  
“Organizzazione, relazioni sindacali, comunicazione e relazione con il pubblico”

*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 email) ovvero l'indicazione circa la reperibilità di documenti negli uffici dell'amministrazione;
- il prestito interno dei libri;
- il prestito interbibliotecario;
- l'implementazione delle informazioni relative al Polo bibliotecario sul sito web del Ministero

*Modalità di erogazione.*

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

*Tipologia di utenza*

Personale interno, pubblico esterno, biblioteche nazionali

*Organo cui notificare la preventiva diffida del ricorrente*

Direttore Generale per le risorse, l'organizzazione e il bilancio

DIMENSIONE	INDICATORE DI QUALITA'	MODALITA' DI PUBBLICIZZAZIONE	MODALITA' DI RILEVAZIONE (FORMULA)	STANDARD DI QUALITA' (TARGET)
accessibilità	Giornate di fruibilità	sito web/sistema sbn nazionale	numero giornate lavorative con apertura Biblioteche/n. totale di giornate lavorative	100%
tempestività	tempo massimo di risposta ai quesiti	Sito web, sportello	Tempo intercorrente tra la richiesta di prestito/consultazione e la consegna	5 giorni
trasparenza	pubblicazione sul sito web orari/referenti/coordinate geografiche	sito web	numero giorni necessari per l'aggiornamento del sito	1 giorno
efficacia	esaustività della prestazione erogata	Sito web	numero richieste evase all'utenza rispetto al numero totale di richieste	90%

## SERVIZIO: RELAZIONI CON IL PUBBLICO

### DIREZIONE GENERALE PER LE RISORSE, L'ORGANIZZAZIONE E IL BILANCIO – Div. I “Organizzazione, relazioni sindacali, comunicazione e relazione con il pubblico”

#### Principali caratteristiche del servizio erogato

Il servizio prevede:

- orientamento e informazioni su organizzazione, norme, attività e servizi di competenza del Ministero;
- reperimento normativa di competenza del Ministero, ovvero l'indicazione circa la reperibilità di documenti negli uffici dell'amministrazione;
- assistenza nelle informazioni e accoglienza di suggerimenti e segnalazioni di disservizi;
- gestione e responsabilità della sezione Operazione Trasparenza sul sito web del Ministero

#### Modalità di erogazione

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

#### Tipologia di utenza

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

#### Organo cui notificare la preventiva diffida del ricorrente

Direttore Generale per le risorse, l'organizzazione e il bilancio

DIMENSIONE	INDICATORE DI QUALITA'	MODALITA' DI PUBBLICIZZAZIONE	MODALITA' DI RILEVAZIONE (FORMULA)	STANDARD DI QUALITA' (TARGET)
accessibilità	Informazioni su come usufruire del servizio sul web	Sito web	numero spazi web aggiornati/numero spazi web da aggiornare	100%
	Disponibilità del servizio tramite telefono, fax, mail, posta		numero di richieste tramite telefono, fax, mail, posta/numero totale delle richieste evase	70%
tempestività	tempo massimo di risposta alle richieste via telefono, fax, mail, posta	Sito web	numero prestazioni effettuate entro il termine previsto/ numero totale richieste	95%
trasparenza	pubblicazione sul sito web di responsabili/orari/referenti/coordinate geografiche	Sito web	numero giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni

efficacia	esaustività della prestazione erogata	Sito web , risposta diretta agli utenti	numero comunicazioni evase senza ulteriori adempimenti all'utenza/numero totale di comunicazioni	90%
-----------	---------------------------------------	---	--	-----