

**ALLEGATO al decreto sui servizi erogati dal Mimit e  
relativi standard qualitativi**

## Sommario

<b>DIPARTIMENTO PER LE POLITICHE PER LE IMPRESE .....</b>	<b>5</b>
<b>SERVIZIO: BENI STRUMENTALI – NUOVA SABATINI – SERVIZI ONLINE.....</b>	<b>6</b>
<b>DIREZIONE GENERALE PER GLI INCENTIVI ALLE IMPRESE .....</b>	<b>6</b>
<b>Divisione V “Accesso al credito e interventi in capitale di rischio” .....</b>	<b>6</b>
<b>SERVIZIO: REGISTRO NAZIONALE DEGLI AIUTI DI STATO – RNA (www.rna.gov.it).....</b>	<b>8</b>
<b>DIREZIONE GENERALE PER GLI INCENTIVI ALLE IMPRESE .....</b>	<b>8</b>
<b>Divisione II “Monitoraggio e controllo degli interventi, servizi informatici” .....</b>	<b>8</b>
<b>SERVIZIO: PORTALE INCENTIVI (www.incentivi.gov.it).....</b>	<b>11</b>
<b>DIREZIONE GENERALE PER GLI INCENTIVI ALLE IMPRESE .....</b>	<b>11</b>
<b>Divisione II “Monitoraggio e controllo degli interventi, servizi informatici” .....</b>	<b>11</b>
<b>SERVIZIO: PORTALE ATTUAZIONE (www.attuazione.dgiai.gov.it).....</b>	<b>14</b>
<b>DIREZIONE GENERALE PER GLI INCENTIVI ALLE IMPRESE .....</b>	<b>14</b>
<b>Divisione II “Monitoraggio e controllo degli interventi, servizi informatici” .....</b>	<b>14</b>
<b>SERVIZIO: HELPDESK REACH .....</b>	<b>16</b>
<b>DIREZIONE GENERALE PER LA POLITICA INDUSTRIALE, LA RICONVERSIONE E LA CRISI INDUSTRIALE, L’INNOVAZIONE, LE PMI E IL MADE IN ITALY .....</b>	<b>16</b>
<b>Divisione III “Energia e Imprese, economia e tecnologie verdi, economia del mare” .....</b>	<b>16</b>
<b>DIPARTIMENTO PER IL DIGITALE, LA CONNETTIVITÀ E LE NUOVE TECNOLOGIE .....</b>	<b>18</b>
<b>SERVIZIO: TV DIGITALE - MONITORAGGIO DEI PROGRAMMI TELEVISIVI E DELLE STAZIONI DI RADIODIFFUSIONE TELEVISIVA .....</b>	<b>19</b>
<b>DIREZIONE GENERALE PER IL DIGITALE E LE TELECOMUNICAZIONI - ISTITUTO SUPERIORE DELLE COMUNICAZIONI E DELLE TECNOLOGIE DELL’INFORMAZIONE .....</b>	<b>19</b>
<b>Divisione VII “Centro di calcolo per il coordinamento e la pianificazione delle frequenze. gestione del registro nazionale delle frequenze” .....</b>	<b>19</b>
<b>SERVIZIO: RILASCIO DELLE LICENZE INDIVIDUALI, SPECIALI E ISTRUTTORIA INERENTE AL CONSEGUIMENTO DELLE AUTORIZZAZIONI GENERALI E TENUTA DEL REGISTRO DEGLI OPERATORI POSTALI. ....</b>	<b>20</b>
<b>DIREZIONE GENERALE PER IL DIGITALE E LE TELECOMUNICAZIONI - ISTITUTO SUPERIORE DELLE COMUNICAZIONI E DELLE TECNOLOGIE DELL’INFORMAZIONE .....</b>	<b>20</b>
<b>Divisione XI “Servizi postali, Comitato media e minori” .....</b>	<b>20</b>
<b>SERVIZIO: ASSEGNAZIONE E GESTIONE CODICI MMSI .....</b>	<b>22</b>
<b>DIREZIONE GENERALE PER IL DIGITALE E LE TELECOMUNICAZIONI - ISTITUTO SUPERIORE DELLE COMUNICAZIONI E DELLE TECNOLOGIE DELL’INFORMAZIONE .....</b>	<b>22</b>
<b>Divisione VI “Controllo emissioni radioelettriche. Autorità di sorveglianza sugli apparati radio” .....</b>	<b>22</b>

<b>SERVIZIO: SCUOLA SUPERIORE DI SPECIALIZZAZIONE IN TELECOMUNICAZIONI - FORMAZIONE SPECIALISTICA TECNICO SCIENTIFICA .....</b>	<b>24</b>
<b>DIREZIONE GENERALE PER IL DIGITALE E LE TELECOMUNICAZIONI - ISTITUTO SUPERIORE DELLE COMUNICAZIONI E DELLE TECNOLOGIE DELL'INFORMAZIONE .....</b>	<b>24</b>
Divisione I "Affari giuridici, normativi, amministrativi – Scuola superiore di specializzazione delle telecomunicazioni. Coordinamento strategico degli Ispettorati Territoriali (Case del made in Italy)" .....	24
<b>SERVIZIO: RILASCIO DUPLICATI DI CERTIFICATI LIMITATI DI RADIOTELEFONISTA PER AEROMOBILI (RTF-A) .....</b>	<b>26</b>
<b>DIREZIONE GENERALE PER IL DIGITALE E LE TELECOMUNICAZIONI - ISTITUTO SUPERIORE DELLE COMUNICAZIONI E DELLE TECNOLOGIE DELL'INFORMAZIONE .....</b>	<b>26</b>
Divisione VIII "Reti e servizi di comunicazione elettronica ad uso pubblico e privato. Regolazione normativa e tecnica della banda ultra-larga e forme evolutive" .....	26
<b>DIPARTIMENTO MERCATO E TUTELA .....</b>	<b>28</b>
<b>SERVIZIO: OSSERVATORIO PREZZI CARBURANTI .....</b>	<b>29</b>
<b>DIREZIONE GENERALE CONSUMATORI E MERCATO .....</b>	<b>29</b>
Divisione VI "Promozione della concorrenza e del mercato. Monitoraggio prezzi e analisi economiche" ..	29
<b>SERVIZIO: PREVENTIVASS.....</b>	<b>31</b>
<b>DIPARTIMENTO MERCATO E TUTELA – DIREZIONE GENERALE CONSUMATORI E MERCATO.....</b>	<b>31</b>
Divisione V "Servizi assicurativi. Servizi e professioni, anche non organizzate in ordini o collegi. Riconoscimento titoli professionali" .....	31
<b>SERVIZIO: MANIFESTAZIONI A PREMIO - PRESENTAZIONE COMUNICAZIONI E SPORTELLO ALL'UTENZA .....</b>	<b>33</b>
<b>DIREZIONE GENERALE CONSUMATORI E MERCATO .....</b>	<b>33</b>
DIVISIONE VII "Consiglio Nazionale dei Consumatori e degli Utenti (CNCU), elenco delle associazioni dei consumatori. Manifestazioni a premio" .....	33
<b>SERVIZIO: RICONOSCIMENTO QUALIFICHE PROFESSIONALI .....</b>	<b>35</b>
<b>DIREZIONE GENERALE CONSUMATORI E MERCATO .....</b>	<b>35</b>
Divisione V "Servizi assicurativi. Servizi e professioni, anche non organizzate in ordini o collegi. Riconoscimento titoli professionali" .....	35
<b>SERVIZIO: ASSISTENZA E SUPPORTO ALLE IMPRESE IN MATERIA DI LOTTA ALLA CONTRAFFAZIONE.....</b>	<b>37</b>
<b>DIREZIONE GENERALE PER LA PROPRIETA' INDUSTRIALE – UIBM.....</b>	<b>37</b>
Divisione II "Politiche e progetti per la lotta alla contraffazione e la promozione della proprietà industriale".....	37
<b>SERVIZIO: PROCEDURA DI CONCESSIONE DEI BREVETTI PER INVENZIONE INDUSTRIALE .....</b>	<b>39</b>
<b>DIREZIONE GENERALE PER LA PROPRIETA' INDUSTRIALE – UIBM.....</b>	<b>39</b>
Divisione V "Brevetti" .....	39
<b>SERVIZIO: CONVALIDA DEI BREVETTI EUROPEI CONCESSI .....</b>	<b>41</b>
<b>DIREZIONE GENERALE PER LA PROPRIETA' INDUSTRIALE – UIBM.....</b>	<b>41</b>

Divisione V “Brevetti” .....	41
SERVIZIO: REGISTRAZIONE DEI DISEGNI E MODELLI NAZIONALI .....	42
DIREZIONE GENERALE PER LA PROPRIETA’ INDUSTRIALE – UIBM.....	42
Divisione VI “Marchi, disegni e modelli” .....	42
SERVIZIO: REGISTRAZIONE DEI MARCHI NAZIONALI .....	43
DIREZIONE GENERALE PER LA PROPRIETA’ INDUSTRIALE – UIBM.....	43
Divisione VI “Marchi, disegni e modelli” .....	43
SERVIZIO: SPORTELLO MULTICANALE ALL’UTENZA PER INFORMAZIONI E DEPOSITO DELLE DOMANDE DEI TITOLI DI PROPRIETA’ INDUSTRIALE .....	44
DIREZIONE GENERALE PER LA PROPRIETA’ INDUSTRIALE – UIBM.....	44
Divisione III – “Servizi per l’utenza” .....	44
<b>DIPARTIMENTO PER I SERVIZI INTERNI, FINANZIARI, TERRITORIALI E DI VIGILANZA .....</b>	<b>46</b>
SERVIZIO: POLO BIBLIOTECARIO .....	47
DIREZIONE GENERALE DEI SERVIZI INTERNI E FINANZIARI.....	47
Divisione IX “Immobili, logistica, supporto alle attività di sicurezza sul lavoro e valorizzazione del patrimonio artistico e culturale” .....	47
SERVIZIO: RELAZIONI CON IL PUBBLICO .....	49
DIREZIONE GENERALE DEI SERVIZI INTERNI E FINANZIARI .....	49
Divisione I. Relazioni sindacali e relazione con il pubblico. Affari generali.....	49
SERVIZIO: RILASCIO DEI NOMINATIVI RADIOAMATORIALI .....	51
DIREZIONE GENERALE PER I SERVIZI TERRITORIALI.....	51
Ispettorati Territoriali (Case del made in Italy) .....	51
SERVIZIO: RILASCIO PATENTE DI RADIOAMATORE. ....	52
DIREZIONE GENERALE PER I SERVIZI TERRITORIALI.....	52
Ispettorati Territoriali (Case del made in Italy) .....	52
SERVIZIO: PORTALE DELLE COOPERATIVE .....	53
DIREZIONE GENERALE SERVIZI VIGILANZA .....	53
Divisione II “Albi, contributi degli enti cooperativi, studi e analisi sul sistema cooperativo” .....	53

## **DIPARTIMENTO PER LE POLITICHE PER LE IMPRESE**

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

### DIREZIONE GENERALE PER GLI INCENTIVI ALLE IMPRESE

#### Divisione V “Accesso al credito e interventi in capitale di rischio”

##### *Principali caratteristiche*

Beni Strumentali, conosciuta anche come “Nuova Sabatini”, è l’agevolazione messa a disposizione dal Ministero delle imprese e del made in Italy 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:

- **alle Banche/Intermediari finanziari**, di gestire le richieste mensili di prenotazione del contributo nonché le operazioni di trasmissione della documentazione digitale in originale delle istanze di agevolazione presentate dalle PMI con i relativi allegati e le operazioni di invio dei dati relativi a delibere e contratti di finanziamento;
- **alle Piccole e Medie Imprese**, di compilare e scaricare il modulo di domanda per la richiesta di agevolazione, nonché di procedere alla trasmissione della richiesta di erogazione del contributo e delle richieste di pagamento delle quote di contributo successive alla prima;
- **al Ministero delle imprese e del made in Italy**, di gestire le funzionalità relative all’adozione del provvedimento di concessione ed al pagamento alle imprese delle rate previste di contributo.

##### *Tipologia di utenza*

- *Banche/Intermediari finanziari (B/I)*
- *Piccole e Medie Imprese (PMI)*
- *Ministero delle imprese e del made in Italy (MIMIT)*

DIMENSIONE	INDICATORE DI QUALITA'	MODALITA' DI FRUIZIONE / PUBBLICIZZAZIONE	MODALITA' DI RILEVAZIONE (FORMULA)	STANDARD DI QUALITA' (TARGET)
<b>ACCESSIBILITA'</b>	Accesso riservato alla piattaforma (B/I)	Portale web URL: <a href="https://benistrumentali.dgiai.gov.it/Banche">https://benistrumentali.dgiai.gov.it/Banche</a>	Spazi web aggiornati/spazi web da aggiornare	100%
	Accesso riservato alla piattaforma (PMI)	Portale web URL: <a href="https://benistrumentali.dgiai.gov.it/Imprese">https://benistrumentali.dgiai.gov.it/Imprese</a>	Spazi web aggiornati/spazi web da aggiornare	100%
<b>TEMPESTIVITA'</b>	Tempo di presa in carico delle delibere e dei contratti di finanziamento delle B/I	Portale web URL: <a href="https://benistrumentali.dgiai.gov.it/Banche">https://benistrumentali.dgiai.gov.it/Banche</a>	Tempo tra la ricezione della richiesta e l'effettuazione dell'operazione	qualche secondo
	Tempo di presa in carico delle richieste di erogazione delle PMI	Portale web URL: <a href="https://benistrumentali.dgiai.gov.it/Imprese">https://benistrumentali.dgiai.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 e-mail	E-mail e telefono dedicati pubblicati sul Sito Web istituzionale	Tempo di risposta alla richiesta ricevuta	Entro 2 giorni lavorativi dalla richiesta
<b>EFFICACIA</b>	Grado di evasione delle operazioni richieste sulla piattaforma riservata alle B/I	Portale web URL: <a href="https://benistrumentali.dgiai.gov.it/banche">https://benistrumentali.dgiai.gov.it/banche</a>	% di decreti di concessione adottati rispetto al numero di delibere di finanziamento ricevute	95%
	Grado di evasione delle richieste di assistenza telefonica/via e-mail	E-mail e Telefono dedicati pubblicati sul Sito Web istituzionale	n. richieste evase/n. richieste ricevute	100%
<b>TRASPARENZA</b>	Pubblicazioni sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Sito Web Istituzionale	Spazi web aggiornati/spazi web da aggiornare	100%

**SERVIZIO: REGISTRO NAZIONALE DEGLI AIUTI DI STATO – RNA ([www.rna.gov.it](http://www.rna.gov.it))**

**DIREZIONE GENERALE PER GLI INCENTIVI ALLE IMPRESE**

**Divisione II “Monitoraggio e controllo degli interventi, servizi informatici”**

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

Il Registro risponde all’esigenza di dotare il Paese di uno strumento agile ed efficace per verificare che le agevolazioni pubbliche siano concesse nel rispetto delle disposizioni previste dalla normativa comunitaria, specie al fine di evitare il cumulo dei benefici e, nel caso degli aiuti *de minimis*, il superamento del massimale di aiuto concedibile imposto dall’Unione europea. Il Registro rappresenta contestualmente il sistema in grado di rafforzare e razionalizzare le funzioni di pubblicità e trasparenza.

Il Registro è progettato per consentire alle amministrazioni pubbliche titolari di misure di aiuto in favore delle imprese e ai soggetti, anche di natura privata, incaricati della gestione di tali aiuti, di effettuare i controlli amministrativi nella fase di concessione attraverso il rilascio di specifiche “visure” che recano l’elencazione dei benefici di cui il destinatario dell’aiuto abbia già goduto negli ultimi esercizi in qualunque settore.

Oltre alle informazioni riguardanti le misure di aiuto vigenti nel Paese e le concessioni effettuate dalle amministrazioni a favore delle imprese, il Registro contiene anche l’elenco dei soggetti tenuti alla restituzione di un aiuto oggetto di decisione di recupero della Commissione europea (cosiddetta lista Deggendorf).

### ***Modalità di erogazione***

***PER I CITTADINI e le IMPRESE***

Mediante un apposito sito web [www.rna.gov.it](http://www.rna.gov.it) senza restrizioni di accesso (area pubblica)

- La Sezione TRASPARENZA, suddivisa in quattro aree dedicate rispettivamente alla trasparenza sugli aiuti prevista dalle norme comunitarie (su Misure di Aiuto, Aiuti Individuali, Soggetti Deggendorf) e a quella prevista dalle norme di carattere nazionale. E’ consultabile senza restrizioni e necessità di autenticazione, anche attraverso funzioni di ricerca e scaricamento efficaci. Consente di verificare la posizione *de minimis* delle imprese beneficiarie.

***PER LE AMMINISTRAZIONI PUBBLICHE E PRIVATE (SOGGETTI GESTORI DEGLI AIUTI)***

Mediante un’apposita sezione ad accesso riservato del sito web [www.rna.gov.it](http://www.rna.gov.it), cui gli utenti registrati possono accedere 24 ore su 24, vengono forniti i seguenti servizi:

#### **- SERVIZI DI ALIMENTAZIONE E CONSULTAZIONE**

- **censimento delle Misure di Aiuto** e delle informazioni richieste dalla normativa comunitaria in materia di trasparenza. Il sistema in fase di registrazione della Misura di Aiuto rilascia un Codice identificativo della Misura (CAR) come previsto dal Regolamento che disciplina il funzionamento del Registro;

- **censimento degli Aiuti Individuali** e delle informazioni necessarie per la verifica del rispetto dei massimali “*de minimis*” e del divieto di cumulo delle agevolazioni di cui alla normativa nazionale e comunitaria. Il sistema in fase di registrazione dell’Aiuto rilascia un Codice identificativo dell’Aiuto (COR) come previsto dal Regolamento che disciplina il funzionamento del Registro;
- **gestione della lista cosiddetta “Deggendorf”**, ovvero dei soggetti tenuti alla restituzione degli aiuti illegali censiti nel Registro e oggetto di una decisione di recupero della Commissione europea;
- **certificazione degli adempimenti di consultazione del Registro** previsti dal Regolamento attraverso la generazione delle Visure (Visura Aiuti, Visura Aiuti de minimis, Visura Deggendorf) a supporto alla verifica dei massimali de minimis e dei massimali di intensità previsti dai regolamenti comunitari (noti come rischio di cumulo)

- **SERVIZI WEB SERVICE**

Il Registro prevede servizi esposti via web service per consentire di assolvere in modalità applicativa agli adempimenti di inserimento dei dati e di verifica delle posizioni nel Registro.

- **SERVIZI DI NOTIFICHE**

Il Registro Nazionale Aiuti offre, agli utenti registrati, servizi di notifica accessori per agevolare le Amministrazioni negli adempimenti di verifica e di registrazione di cui al Regolamento che disciplina il funzionamento del Registro.

- **ASSISTENZA TECNICA DEDICATA VIA MAIL**

A supporto di amministrazioni, cittadini e imprese è disponibile un servizio di assistenza dedicata a cui un’unica mail di contatto [rna.supporto.gov.it](mailto:rna.supporto.gov.it) risponde a tutti i quesiti di ordine tecnico sull’utilizzo del sistema di registrazione degli aiuti e del sistema di consultazione della sezione trasparenza.

***Tipologia di utenza***

Cittadini

Imprese

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 FRUIZIONE / 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 del sistema nel processo di alimentazione e consultazione		Tempo tra la ricezione dei dati o dell'interrogazione on line e la risposta fornita	< 1 secondo
EFFICACIA	Grado di evasione delle interrogazioni on line		n. di interrogazioni on line evase/n. di interrogazioni on line effettuate	100%
TRASPARENZA	Pubblicazione di informazione e dati su Regimi e Aiuti		Disponibilità dei dati in formato aperto nella sezione <i>open data</i> o tramite <i>form web</i> nella sezione trasparenza	100%
TRASPARENZA	Tempi di pubblicazione delle informazioni destinate alla trasparenza		Pubblicazione nella sezione open data o nella sezione trasparenza	< 1 giorno

**SERVIZIO: PORTALE INCENTIVI ([www.incentivi.gov.it](http://www.incentivi.gov.it))**

**DIREZIONE GENERALE PER GLI INCENTIVI ALLE IMPRESE**

**Divisione II “Monitoraggio e controllo degli interventi, servizi informatici”**

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

I servizi erogati dal progetto [incentivi.gov.it](http://incentivi.gov.it) mettono a disposizione, in primis a favore di imprese e cittadini, un motore di ricerca dedicato alle misure agevolative, con l’obiettivo di facilitare l’individuazione di avvisi, bandi, e opportunità di finanziamento di amministrazioni nazionali e locali, favorire la comprensione delle procedure di adesione alle agevolazione e, in generale, semplificare procedure, processi e modalità di accesso alle informazioni.

Alla base dei servizi erogati: l’integrazione di contenuti e dati con le informazioni relative alle misure di sostegno al tessuto produttivo gestite dal MIMT e dalle altre amministrazioni pubbliche centrali e locali; l’interoperabilità con il [Registro nazionale degli aiuti di Stato](#).

### ***Tipologia di utenza***

In dettaglio, [incentivi.gov.it](http://incentivi.gov.it) supporta, tramite una piattaforma informativa e di erogazione di servizi on line, **due categorie di utenza**:

- Imprese, enti, professionisti e cittadini che sono alla ricerca di informazioni circa agevolazioni e bonus disponibili;
- Amministrazioni pubbliche e Soggetti che gestiscono norme di incentivazione che - attraverso lo strumento - possono monitorare gli incentivi e le agevolazioni gestite, con una reportistica utile anche per la programmazione di interventi futuri.

### ***Modalità di erogazione***

Mediante un apposito sito web - [incentivi.gov.it](http://incentivi.gov.it) - vengono forniti i seguenti **servizi, in modalità libera e aperta** (cioè, **senza necessità di registrazione/autenticazione**).

- Interfaccia semplice e intuitiva con percorsi guidati per la ricerca dell’incentivo in base a 4 tipologie di utenza: *Imprese e professionisti, Imprese non ancora costituite* (aspiranti imprenditrici e imprenditori), *Cittadini, Enti e istituzioni*.
- Servizi di match making fra fabbisogni degli utenti finali e offerta di agevolazioni, a partire da un unico catalogo incentivi e dal motore di ricerca potenziato e rapida distinzione tra incentivi “in arrivo”, “attivi”, “chiusi”.
- Motore di ricerca testuale «full text» che restituisce i possibili incentivi di interesse sottoforma di “scheda incentivo”.
- Funzionalità di ricerca per categorie di interesse.
- Calendario incentivi con vista mensile delle opportunità in arrivo o in scadenza.
- Accesso a Open data per l’acquisizione dettagliata dei dati degli incentivi.
- Assistenza digitale tramite Chatbot, Ivi, che utilizza l’Intelligenza Artificiale per guidare nell’identificazione degli incentivi di interesse.

- Sezione FAQ, dedicata alla risposta sulle domande sugli incentivi, con motore di ricerca dedicato.
- Glossario, con l'obiettivo di rendere familiare ai non addetti ai lavori la terminologia tecnica utilizzata nei documenti che introducono e disciplinano l'accesso agli incentivi.

Il portale rende disponibili, inoltre, **ulteriori servizi, mediante accesso all'area riservata attraverso SPID o CIE.**

Tra questi servizi sempre dedicati alle imprese, enti, professionisti e cittadini, si trovano le seguenti funzionalità: possibilità di categorizzare gli incentivi di proprio interesse nella categoria "I miei preferiti" (salvataggio di schede incentivo tra i preferiti all'interno dell'area privata con un rapido accesso per l'utente), in modo da poter visualizzare le date di attivazione/chiusura di questi incentivi nel calendario. Inoltre, è possibile confrontare gli incentivi ricercati tra loro e ricevere dei suggerimenti sulla base delle ricerche effettuate. Infine, nell'area riservata l'utente può registrarsi al servizio di notifiche *push* per essere informato sugli incentivi in arrivo non appena vengono pubblicati sul portale.

Più dettagliatamente, incentivi.gov.it rende operative due tipi di "Area riservata":

- a cittadini e imprese, che possono utilizzare le funzionalità sopra indicate;
- alle pubbliche amministrazioni, con una sezione per la produzione di report, funzionale al monitoraggio degli incentivi e delle agevolazioni gestite dall'ente erogatore.

I servizi attivati hanno contribuito alla riduzione delle tempistiche:

- per le PA, con la pubblicazione su incentivi.gov.it assolvono agli obblighi di trasparenza e pubblicità direttamente tramite un unico inserimento su RNA;
- per i potenziali beneficiari, i quali hanno a disposizione su un'unica piattaforma incentivi proposti da vari enti, potendo quindi effettuare agevolmente e in tempi rapidi ricerche e confronti.

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

Direttore Generale della Direzione Generale per gli incentivi alle imprese del Ministero delle Imprese e del Made in Italy – MIMIT.

DIMENSIONE	INDICATORE DI QUALITA'	MODALITA' DI PUBBLICIZZAZIONE	MODALITA' RILEVAZIONE (FORMULA)	STANDARD DI QUALITA' (TARGET)
ACCESSIBILITA'	Accesso alle informazioni tramite link diretto	Link presente in HP del sito istituzionale MIMIT	Spazi web aggiornati/spazi web da aggiornare	100%
ACCESSIBILITA'	Grado di interazione degli utenti	Statistiche Matomo	N. accessi settimanali al portale	100
TEMPESTIVITA'	Tempo di aggiornamento delle informazioni su incentivi	Indicazione della data di ultimo aggiornamento nella scheda incentivo	Tempo tra la ricezione dell'incentivo dal Registro Nazionale Aiuti e la sua pubblicazione in Front end	< = 2 giorno
EFFICACIA	Grado di coinvolgimento delle PA all'implementazione del portale	Report da Registro Nazionale Aiuti	n. di PA che hanno pubblicato almeno un incentivo sul portale	>100/anno
EFFICACIA	Incentivi presenti nel portale	Sezione Open Data	n. di incentivi pubblicati nel portale mensilmente	>500/anno
TRASPARENZA	Pubblicazione dei bandi MIMIT su incentivi.gov.it per assolvere agli obblighi di trasparenza	Report da Registro Nazionale Aiuti	N. bandi del MIMIT caricati in RNA con flag di pubblicazione su incentivi.gov.it	100%
TRASPARENZA	Condivisione di informazione e dati sugli incentivi disponibili	Sezione Open Data	Disponibilità dei dati in formato aperto	100%

**SERVIZIO: PORTALE ATTUAZIONE ([www.attuazione.dgiai.gov.it](http://www.attuazione.dgiai.gov.it))**

**DIREZIONE GENERALE PER GLI INCENTIVI ALLE IMPRESE**

**Divisione II “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 istanza di accesso ad alcune misure agevolative gestite dalla DGIAI o ne risultano già beneficiarie e devono inoltrare comunicazioni integrative in merito ai successivi adempimenti amministrativi (rinunce, controdeduzioni, antimafia, variazioni, richieste di erogazione, ecc.) previsti dallo specifico procedimento amministrativo. 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. Distributori carburante (DL 19 maggio 2020, n. 34)
- ii. Commercio al Dettaglio
- iii. Credito d'Imposta società benefit (DM 12 novembre 2021)
- iv. Buono Fiere
- v. Garanzie alle PMI tramite Confidi
- vi. Zone Franche Urbane
- vii. Nuova Efficienza Energetica
- viii. PMI vittime mancati pagamenti L. 208-2015
- ix. Fondo imprese sequestrate L. 208-2015
- x. Misure Rafforzamento Confidi (DM 3 gennaio 2017)
- xi. ZFU Sisma Centro Italia
- xii. Voucher Digitalizzazione
- xiii. L.208-2015 Credito Imposta Investimenti Sud
- xiv. Investimenti innovativi
- xv. Misure rafforzamento
- xvi. Voucher Manager Innovazione
- xvii. Investimenti innovativi DM 30 ottobre 2019

### ***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 Misure che richiedono tale funzionalità (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***

Soggetto fisico e Soggetto giuridico

**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		< 1 secondo	
TEMPESTIVITA'	Tempo di protocollazione e archiviazione della documentazione trasmessa		< 1 giorno	
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: HELPDESK REACH**

**DIREZIONE GENERALE PER LA POLITICA INDUSTRIALE, LA RICONVERSIONE E LA CRISI INDUSTRIALE, L'INNOVAZIONE, LE PMI E IL MADE IN ITALY**

**Divisione III "Energia e Imprese, economia e tecnologie verdi, economia del mare"**

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

Il servizio – pubblico e gratuito - supporta, tramite una piattaforma informativa e di erogazione di servizi on-line, tutti i soggetti coinvolti nell'applicazione del Regolamento (CE) n.1907/2006 (Regolamento REACH), sugli obblighi da adempiere, le responsabilità in cui si incorre e le procedure da seguire, in caso di utilizzo, fabbricazione o importazione di sostanze chimiche. È istituito ai sensi dell'art. 124 dello stesso regolamento.

### ***Modalità di erogazione***

Mediante un apposito sito web cui gli utenti registrati possono 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. È prevista anche la possibilità di richiedere un incontro individuale con gli esperti. È presente, inoltre, una sezione con risposte a domande frequenti (F.A.Q.).

### ***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 riconversione e la crisi industriale, l'innovazione, le PMI e il made in Italy.

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 richieste ricevute tramite format on-line o e-mail ricevute 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%

**DIPARTIMENTO PER IL DIGITALE, LA CONNETTIVITÀ E LE  
NUOVE TECNOLOGIE**

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

**DIREZIONE GENERALE PER IL DIGITALE E LE TELECOMUNICAZIONI - ISTITUTO SUPERIORE DELLE COMUNICAZIONI E DELLE TECNOLOGIE DELL'INFORMAZIONE**

**Divisione VII "Centro di calcolo per il coordinamento e la pianificazione delle frequenze. gestione del registro nazionale delle frequenze"**

***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 e dal Centro Nazionale Controllo Emissioni Radioelettriche di Roma con apposita strumentazione hardware e software, mentre la DGTEL 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 MIMIT 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 mensile da parte degli Ispettorati territoriali.

***Tipologia di utenza***

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

<b>DIMENSIONE</b>	<b>INDICATORE DI QUALITA'</b>	<b>MODALITA' DI PUBBLICIZZAZIONE</b>	<b>MODALITA' DI RILEVAZIONE (FORMULA)</b>	<b>STANDARD DI QUALITA' (TARGET)</b>
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 DELLE LICENZE INDIVIDUALI, SPECIALI E ISTRUTTORIA INERENTE AL CONSEGUIMENTO DELLE AUTORIZZAZIONI GENERALI E TENUTA DEL REGISTRO DEGLI OPERATORI POSTALI.**

### **DIREZIONE GENERALE PER IL DIGITALE E LE TELECOMUNICAZIONI - ISTITUTO SUPERIORE DELLE COMUNICAZIONI E DELLE TECNOLOGIE DELL'INFORMAZIONE**

#### **Divisione XI "Servizi postali, Comitato media e minori"**

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

L'attività è svolta per tutto il territorio nazionale e consiste nel rilascio di licenze individuali e di autorizzazioni generali ai sensi degli articoli 5 e 6 del decreto legislativo 261/1999 modificato dal decreto 58/2011 e nel rilascio delle Licenze Individuali Speciali che consentono di svolgere i servizi di notificazioni a mezzo posta di atti giudiziari di cui alla legge 20 novembre 1992, n.890, e s.m.i. ed i servizi inerenti le notificazioni a mezzo posta di violazioni al codice della strada di cui all'art.201 del decreto legislativo 30 aprile 1992, n. 285, come disciplinato dal decreto MIMIT del 28 settembre 2023 (recependo le modifiche apportate dal Regolamento per il rilascio delle licenze postali speciali di cui alla delibera AGCOM 78/23/CONS).

Le condizioni (requisiti e obblighi) e le procedure per il rilascio dei titoli abilitativi (eccetto le licenze speciali) sono stabilite rispettivamente dalla delibera AGCOM 129/15/CONS e dal decreto ministeriale 29 luglio 2015. Le licenze individuali sono richieste per l'offerta al pubblico di: invii postali fino a 2 Kg.; pacchi fino a 20 Kg.; raccomandate ed assicurate.

Le autorizzazioni generali sono previste per l'offerta al pubblico di: invii postali oltre i 2 kg. e pacchi oltre i 20 Kg.; corriere espresso, pubblicità diretta per corrispondenza, raccomandata urgente, *pony express*, recapito della posta elettronica a data ed ora certa, intermediazione per posta massiva e scambio di documenti. Le autorizzazioni generali ad effetto immediato sono richieste per l'esercizio di casellario privato.

Per l'invio delle istanze di rilascio/conseguimento dei titoli e la successiva la gestione delle licenze e autorizzazioni postali è attivo il nuovo portale dedicato (reperibile al link: <https://licenzepostali.mise.gov.it>). L'utente, seguendo le procedure completamente informatizzate potrà presentare le istanze di rilascio/conseguimento dei titoli e, successivamente, una volta ottenuti, autenticandosi, potrà gestire il rilascio, il rinnovo, la cessione o il subentro dei titoli abilitativi, corrispondere i dovuti contributi annuali e visualizzare le informazioni relative al proprio profilo.

Inoltre, viene curato l'aggiornamento del sito internet ministeriale, Area comunicazioni > comunicazioni > postale > area-operatori-postali e Area assistenza >domande-frequenti > servizi-postali-domande-frequenti-faq fornendo informazioni di carattere generale, rispondendo a domande ricorrenti (FAQ) nonché pubblicando l'elenco degli operatori postali in possesso di titoli abilitativi.

Il termine per il rilascio della licenza individuale speciale o per il rifiuto della stessa è di 45 giorni, decorrenti dal giorno di ricevimento della domanda da parte del Ministero.

Tutti i termini di istruttoria indicati sono da considerarsi al netto di eventuali sospensioni dei termini in caso di richieste di integrazione/regolarizzazione.

#### ***Modalità di erogazione.***

Le licenze individuali devono essere rilasciate entro 90 giorni dalla ricezione della domanda.

Le autorizzazioni generali si conseguono tramite silenzio / assenso decorsi 45 giorni dalla presentazione della dichiarazione del soggetto interessato, previa verifica della sussistenza dei necessari requisiti da parte dell'amministrazione.

Le autorizzazioni generali ad effetto immediato si conseguono contestualmente alla presentazione della domanda.

#### ***Tipologia di utenza***

**Tipologia di utenza**

Soggetti privati che intendono offrire servizi postali liberalizzati.

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

Direttore Generale per il digitale e le telecomunicazioni - 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	Licenze e autorizzazioni rilasciate	Sito internet ministeriale	n. pratiche evase / tot. richieste	100 %
TRASPARENZA	Disponibilità di modulistica utile necessaria per le istanze scaricabile e compilabile dal nuovo portale <a href="https://licenzepostali.mise.gov.it">https://licenzepostali.mise.gov.it</a> , utilizzo della PEC	Sito internet ministeriale Portale dedicato	n. informazioni richieste/ n. informazioni fornite	100%

## SERVIZIO: ASSEGNAZIONE E GESTIONE CODICI MMSI

### DIREZIONE GENERALE PER IL DIGITALE E LE TELECOMUNICAZIONI - ISTITUTO SUPERIORE DELLE COMUNICAZIONI E DELLE TECNOLOGIE DELL'INFORMAZIONE

#### Divisione VI "Controllo emissioni radioelettriche. Autorità di sorveglianza sugli apparati radio"

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

Ogni unità navale, stazione costiera, mezzo S.A.R. (*Search and Rescue*), ausilio alla navigazione o altra stazione marittima necessitano di un identificativo univoco, a livello mondiale, onde poter assicurare la sicurezza della navigazione. A tal fine l'ITU-R, ai sensi dell'articolo 19 del Regolamento delle radiocomunicazioni, ha disposto attraverso apposita Raccomandazione, infatti, l'adozione di un sistema internazionale di identificazione automatica delle stazioni trasmettenti operanti nell'ambito del servizio mobile marittimo.

La suddetta raccomandazione descrive, fra l'altro, i formati dei codici MMSI (*maritime mobile service identities*) delle stazioni di nave, delle stazioni costiere, degli aeromobili che partecipano alle operazioni di ricerca e salvataggio e ad altre comunicazioni relative alla sicurezza, degli ausili alla navigazione del sistema di identificazione automatica (AIS) e delle imbarcazioni associate a una nave madre.

Il servizio offerto dalla Direzione consiste nell'assegnare il codice MMSI come sopra indicato, con la precisazione che per le stazioni di nave ci si riferisce alle sole unità navali gestite da Società autorizzate ai sensi del Decreto legislativo 01/08/2003 n° 259 e s.m.i. recante il Codice delle Comunicazioni Elettroniche (art. 183; di seguito denominate *Accounting authorities*), ed alle unità gestite dalle Amministrazioni dello Stato

##### **Modalità di erogazione**

Tutte le informazioni in materia di assegnazione e gestione di codice MMSI, come sopra dettagliato, sono rese disponibili nel sito del MIMIT al seguente link,

<https://www.mimit.gov.it/index.php/it/comunicazioni/radio/autorizzazioni-e-licenze/servizio-radioelettrico-marittimo#mmsi>, dove risulta pubblicata, fra l'altro la "Procedura Nazionale per l'assegnazione dei Codici M.M.S.I. (*Maritime Mobile Service Identity*) e Codici identificativi" e i relativi modelli per le istanze.

Per l'assegnazione e gestione di codici MMSI di cui sopra, il soggetto interessato formula apposita istanza, utilizzando i modelli previsti nella procedura ed indicando gli opportuni dettagli a seconda della tipologia di stazione trasmittente.

##### **Tipologia di utenza**

*Accounting authority*, ossia l'impresa autorizzata dalla Direzione generale DGTEL del Ministero delle Imprese e del Made in Italy, ai sensi del Codice delle Comunicazioni elettroniche che, ai sensi dell'articolo 183, gestisce l'impianto e l'esercizio, anche contabile, dei soli apparati di radiocomunicazione di bordo, obbligatori e facoltativi, per la salvaguardia della vita umana in mare, previsti dalla normativa internazionale e nazionale in materia di sicurezza e navigazione; società autorizzate da DGTEL e Amministrazioni dello Stato, ossia Marina Militare, Corpo della Capitanerie di Porto, Esercito Italiano, Aeronautica Militare, Arma dei Carabinieri, Corpo della Guardia di Finanza, Ministero dell'Interno (Polizia di Stato; Vigili del Fuoco), Ministero della Giustizia.

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

Direttore Generale per il digitale e le telecomunicazioni - Istituto superiore delle comunicazioni e delle tecnologie dell'informazione

<b>DIMENSIONE</b>	<b>INDICATORE DI QUALITA'</b>	<b>MODALITA' DI RILEVAZIONE (FORMULA)</b>	<b>STANDARD DI QUALITA' (TARGET)</b>
EFFICACIA	Richieste evase	N° evase nei termini procedurali/Tot richieste	90 %
ACCESSIBILITÀ	Modulistica	Moduli su Internet/ tot. modulistica	100%

**SERVIZIO: SCUOLA SUPERIORE DI SPECIALIZZAZIONE IN TELECOMUNICAZIONI - FORMAZIONE SPECIALISTICA TECNICO SCIENTIFICA**

**DIREZIONE GENERALE PER IL DIGITALE E LE TELECOMUNICAZIONI - ISTITUTO SUPERIORE DELLE COMUNICAZIONI E DELLE TECNOLOGIE DELL'INFORMAZIONE**

**Divisione I "Affari giuridici, normativi, amministrativi – Scuola superiore di specializzazione delle telecomunicazioni. Coordinamento strategico degli Ispettorati Territoriali (Case del made in Italy)"**

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

La Scuola Superiore di Specializzazione in Telecomunicazioni è una struttura di alta specializzazione nel settore delle comunicazioni elettroniche, che opera nell'ambito DGTEL - Istituto Superiore delle Comunicazioni e delle tecnologie dell'informazione del Ministero delle imprese e del made in Italy - ai sensi del R.D. n. 2483 del 19.8.1923 e s.m.i. La Scuola persegue da anni l'obiettivo di specializzare giovani laureati nel campo dell'ICT, per consentire loro un inserimento flessibile ed efficiente nel mondo del lavoro. Il servizio erogato dalla Scuola consiste in un'ampia offerta formativa, anche attraverso seminari, nel corso dei quali vengono divulgate informazioni di carattere tecnico-scientifico su tematiche innovative delle comunicazioni elettroniche, delle tecnologie dell'informazione e della *Cyber Security*, con lo scopo di fornire ai discenti una visione integrata del settore ICT, attraverso l'approfondimento su tematiche emergenti e di promuovere la diffusione della conoscenza in tale settore.

Tale formazione è, inoltre, rivolta ai funzionari pubblici, agli studenti e più in generale ai cittadini.

***Modalità di erogazione:***

La formazione offerta nell'ambito delle attività della Scuola Superiore di Specializzazione in Telecomunicazioni (SSSTLC), formazione di grado post-universitario, permette di conseguire il Diploma di Specializzazione in Telecomunicazioni, rilasciato a coloro che concludono il percorso formativo con il superamento degli esami previsti dal piano di studi, questo attestato dà la possibilità di ottenere il riconoscimento di crediti per la partecipazione ad iniziative formative universitarie.

Possono partecipare al corso coloro che sono in possesso del titolo di laurea in Ingegneria.

A fronte di un interesse professionale specifico, sono ammessi a frequentare come **uditori** coloro che sono in possesso di altro titolo di laurea.

Per la partecipazione al corso è pubblicato ogni anno il relativo bando di ammissione al link: <https://atc.mise.gov.it/index.php/tecnologie-delle-comunicazioni/formazione/scuola-superiore-di-specializzazione-in-telecomunicazioni>

Vengono, inoltre, realizzate iniziative di formazione specialistica nel settore TLC, quali seminari e percorsi formativi a carattere tecnico-scientifico, rivolti al mondo del lavoro ed in particolare ai dipendenti della PA.

Tali iniziative sono erogate essenzialmente on line e diffuse tramite il sito e social del Ministero e sul sito dedicato <https://atc.mise.gov.it/index.php/tecnologie-delle-comunicazioni/formazione> e sulla pagina dedicata ai seminari <https://atc.mise.gov.it/index.php/tecnologie-delle-comunicazioni/formazione/scuola-superiore-di-specializzazione-in-telecomunicazioni/seminari>

***Tipologia di utenza:***

dipendenti pubblici, studenti e cittadini.

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

Direttore generale DGTEL, in qualità di Direttore della SSSTLC, ai sensi dell'art. 5 del RD n. 2483/1923

DIMENSIONE	INDICATORE DI QUALITA'	MODALITA' DI PUBBLICIZZAZIONE	MODALITA' DI RILEVAZIONE (FORMULA)	STANDARD DI QUALITA' (TARGET)
TEMPESTIVITÀ	Tempo di pubblicazione dei dati rispetto alle tempistiche teoriche	Sito e social MIMIT atc.mise.gov.it nella sezione <i>Formazione</i>	n. giorni intercorrenti tra l'atto di effettiva pubblicazione e quello di pubblicazione teorica.	7 gg
ACCESSIBILITÀ	Accesso alle informazioni tramite sito web e posta elettronica		Richieste di informazioni fornite/ richieste pervenute	100%
TRASPARENZA	Grado di aggiornamento delle informazioni.		Spazi web aggiornati/ spazi web da aggiornare	100%
EFFICACIA	Grado di soddisfazione dei partecipanti alle iniziative di formazione tecnico specialistica		n. partecipanti che hanno espresso una valutazione almeno pari a 2 / n. partecipanti totali che hanno espresso una valutazione	70%

## **SERVIZIO: RILASCIO DUPLICATI DI CERTIFICATI LIMITATI DI RADIOTELEFONISTA PER AEROMOBILI (RTF-A)**

**DIREZIONE GENERALE PER IL DIGITALE E LE TELECOMUNICAZIONI - ISTITUTO SUPERIORE DELLE COMUNICAZIONI E DELLE TECNOLOGIE DELL'INFORMAZIONE**

**Divisione VIII "Reti e servizi di comunicazione elettronica ad uso pubblico e privato. Regolazione normativa e tecnica della banda ultra-larga e forme evolutive"**

### ***Principali caratteristiche***

Il servizio attiene al rilascio dei soli duplicati (\*) dei certificati comprovanti l'abilitazione – in lingua inglese e/o italiana - alla radiotelefonica aeronautica (RTF-A) emessi d'origine dall'ex Ministero delle Poste e Telecomunicazioni (successivamente Ministero Comunicazioni e poi Ministero dello Sviluppo Economico) ai sensi dell'art. 341, comma 1, lettera e2 del D.P.R. 156/73 ed in seguito richiamato dall'art. 162 del Codice delle Comunicazioni elettroniche (D.lgs. 259/2003 e s.m.).

Il possesso della già menzionata abilitazione è necessario per l'utilizzo sulle frequenze aeronautiche degli apparati di comunicazione radio in dotazione di bordo degli aeromobili.

(\*) A seguito delle intese intercorse tra il Ministero dello Sviluppo Economico, il Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti, l'Ente Nazionale Aviazione Civile e l'Aero Club d'Italia, formalizzate con nota d'intesa congiunta del 10 marzo 2017, il Certificato limitato di radiotelefonista per aeromobili (art. 341, comma 1, lettera e2 del D.P.R. 156/73 e s.m.) non è più conseguibile d'istituto presso il Ministero dello Sviluppo Economico (oggi Ministero delle Imprese e del Made in Italy) in quanto confluito nelle abilitazioni alla fonia aerea proprie dei titoli aeronautici adibili presso ENAC ed Aero Club d'Italia. Il Ministero mantiene la sola titolarità al rilascio di duplicati per smarrimento, distruzione o furto dei certificati originali emessi dall'ex Ministero P.T., ovvero Ministero delle Comunicazioni e poi MiSE e MIMIT.

### ***Modalità di erogazione***

L'istanza di rilascio duplicato deve essere presentata in carta semplice, debitamente compilata e sottoscritta in originale, secondo il fac-simile pubblicato sul sito web MIMIT, e successivamente trasmessa, a mezzo posta ordinaria oppure raccomandata oppure ancora via corriere o tramite consegna a mano presso la sede del Ministero, corredandola degli allegati previsti (fototessera, fotocopia di valido documento di riconoscimento, più denuncia di smarrimento o furto del titolo originario resa in precedenza presso l'Autorità di P.S.). NOTA: è previsto il rilascio di duplicati esclusivamente cartacei, in quanto emessi su preesistente modulario stampato IPZS, già impiegato per il rilascio dei certificati RTF-A d'origine.

### ***Tipologia di utenza:***

soggetti privati (persone fisiche) in possesso di abilitazione – in lingua inglese o italiana – alla radiotelefonica aeronautica (RTF-A) conseguita d'origine presso l'ex Ministero P.T., o Ministero delle Comunicazioni o MiSE, ora MIMIT.

<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'</b>	Accesso informazioni tramite sito web, telefono, e-mail	Sito Web istituzionale del Ministero	Richieste informazioni evase/ richieste pervenute	100%
<b>TEMPESTIVITA'</b>	Tempi di rilascio dei titoli richiesti		Tempo tra l'avvio del procedimento e la data di rilascio del titolo	30 giorni ( <i>salvo interruzioni connesse alle richieste di informazioni/ documentazione integrative</i> )
<b>EFFICACIA</b>	Titoli rilasciati		Istanze evase/ Istanze pervenute	100% ( <i>subordinata al possesso requisiti previsti in capo al richiedente</i> )
<b>TRASPARENZA</b>	Disponibilità informazioni e modulistica per le istanze, su sito Web		spazi Web aggiornati/ spazi Web da aggiornare	100%

## **DIPARTIMENTO MERCATO E TUTELA**

## SERVIZIO: OSSERVATORIO PREZZI CARBURANTI

### DIREZIONE GENERALE CONSUMATORI E MERCATO

Divisione VI "Promozione della concorrenza e del mercato. Monitoraggio prezzi e analisi economiche"

#### *Principali caratteristiche*

L'**Osservaprezzi carburanti** 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** situati nel territorio nazionale. Esso vede coinvolti i **distributori presenti lungo tutte le tratte stradali e autostradali**.

#### *Modalità di erogazione*

Il database presente all'indirizzo web <https://carburanti.mise.gov.it> permette di consultare in tempo reale i prezzi dei carburanti praticati presso gli impianti di distribuzione censiti, situati nel territorio nazionale, come comunicati dagli esercenti.

Le informazioni, per singolo distributore, sono disponibili nel dettaglio "Area di Servizio", contengono il nome dell'impianto, la data e l'orario di aggiornamento dei listini, l'indirizzo, il C.A.P. e la provincia.

La ricerca degli impianti può essere fatta per zona (indicando un punto sulla mappa), per area geografica, su percorso, per tratta autostradale o per impianto.

#### *Tipologia di utenza*

Tutti i cittadini

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

Direttore Generale Consumatori e Mercato

DIMENSIONE	INDICATORE DI QUALITA'	MODALITA' DI PUBBLICIZZAZIONE	MODALITA' DI RILEVAZIONE (FORMULA)	STANDARD DI QUALITA, (TARGET)
ACCESSIBILITA'	Accesso alle informazioni tramite <i>helpdesk online</i> 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%
TEMPESTIVITA'(*)	Tempo tra l'inserimento dei prezzi sul portale da parte dell'esercente o da terzo da lui autorizzato e la pubblicazione del prezzo sul sito Osservaprezzi carburanti		Immediata	100%

(\*) Con l'introduzione dell'articolo 1 comma 5 bis del Decreto-Legge 14 gennaio 2023, n. 5, convertito con modificazioni dalla L. 10 marzo 2023, n. 23, che ha disposto l'allineamento delle iscrizioni presenti nelle banche di dati di cui all'articolo 1, comma 100, della legge 7 agosto 2017, n. 124 (ADM -MASE-MIMIT), il numero degli impianti presenti sul territorio nazionale tenderà a coincidere con il numero degli impianti iscritti nel portale *Osservaprezzi carburanti*. Pertanto, si ritiene più significativo il nuovo indicatore sulla tempestività rispetto al precedente, introdotto nella fase di avvio del sistema.

## SERVIZIO: PREVENTIVASS

### DIPARTIMENTO MERCATO E TUTELA – DIREZIONE GENERALE CONSUMATORI E MERCATO

Divisione V “Servizi assicurativi. Servizi e professioni, anche non organizzate in ordini o collegi. Riconoscimento titoli professionali”.

#### *Principali caratteristiche*

Il servizio permette di confrontare gratuitamente i **preventivi r.c. auto di tutte le imprese** presenti sul mercato, **relativi al contratto base** (così come definito dal **DM 11 marzo 2020, n. 54**), 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. (..)

#### *Modalità di erogazione*

Il servizio viene offerto gratuitamente attraverso una applicazione raggiungibile attraverso un link condiviso dal **MIMIT e dall'IVASS**: l'utente deve inserire i dati previsti dal modello elettronico (le cui caratteristiche sono indicate nel DM 4 gennaio 2021) per ottenere i preventivi di tutte le imprese operanti in Italia e ordinati per convenienza economica.

#### *Tipologia di utenza*

Cittadini/consumatori (autonomamente o anche per il tramite di associazioni o imprese) e intermediari assicurativi (in quanto operatori del settore hanno l'obbligo di consultare il *Preventivass* nella elaborazione del preventivo al consumatore prima della sottoscrizione del contratto, ai sensi dell'art. 132-*bis* del CAP e del Regolamento IVASS del 22 giugno 2022, n. 51).

#### *Segnalazioni*

Eventuali segnalazioni possono essere effettuate tramite il servizio di Contact Center appositamente dedicato che opera presso IVASS.

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

Direttore Generale Consumatori e Mercato

DIMENSIONE	INDICATORE DI QUALITA'	MODALITA' DI PUBBLICIZZAZIONE	MODALITA' DI RILEVAZIONE (FORMULA)	STANDARD DI QUALITA' (TARGET)
ACCESSIBILITA'	Accessibilità tramite web h24 (salvo casi di manutenzione) al link del <i>Preventivass</i>	Sito web istituzionale MIMIT – IVASS con apposito link	Numero ore di attività/anno	100% <sup>(*)</sup>
TEMPESTIVITA'	Tempo di predisposizione del preventivo RC- auto dopo l'immissione dei dati richiesti		Tempo di elaborazione preventivi delle imprese	30 sec.
TRASPARENZA	Grado di aggiornamento delle informazioni pubblicate sul Web riguardanti le modalità di accesso al servizio		spazi Web aggiornati / spazi Web da aggiornare	100%

(\*) Elaborazione sulla base dei dati IVASS 2024, salvo eventuali problemi tecnici del sito.

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

### DIREZIONE GENERALE CONSUMATORI E MERCATO

DIVISIONE VII "Consiglio Nazionale dei Consumatori e degli Utenti (CNCU), elenco delle associazioni dei consumatori. 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.impresainungiorno.gov.it](http://www.impresainungiorno.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 Consumatori e Mercato

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 Ministero con apposito link	spazi Web aggiornati / spazi Web da aggiornare	100%
TEMPESTIVITÀ (CONVALIDA DELLA COMUNICAZIONE INIZIO MANIFESTAZIONE)	Tempo tra la presentazione della comunicazione e la convalida della comunicazione stessa		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 di accesso, procedure, responsabili e stato di lavorazione della comunicazione		spazi Web aggiornati / spazi Web da aggiornare	100%
TRASPARENZA	Grado di reclamo degli utenti		reclami degli utenti registrati/comunicazioni pervenute	≤ 0.1%
EFFICACIA - Regolarità, pertinenza ed esaustività della prestazione erogata	Risoluzione positiva delle segnalazioni pervenute per mancata consegna dei premi		numero comunicazioni risolte/numero comunicazioni pervenute	≥85%

## **SERVIZIO: RICONOSCIMENTO QUALIFICHE PROFESSIONALI**

### **DIREZIONE GENERALE CONSUMATORI E MERCATO**

**Divisione V “Servizi assicurativi. Servizi e professioni, anche non organizzate in ordini o collegi. 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.

Dal 18 gennaio 2016 il cittadino comunitario per svolgere l'attività di agente immobiliare, sia in entrata che in uscita dall'Italia, può avvalersi del nuovo strumento della tessera professionale europea (EPC, *European Professional Card*) - regolamentata dalla direttiva 2013/55/UE, che modifica la direttiva 2005/36/CE, relativa alla cooperazione amministrativa attraverso il sistema di informazione del mercato interno («Regolamento IMI») - in alternativa alle normali procedure di riconoscimento, di attestazione di requisiti e di dichiarazione preventiva di libera prestazione, previste dalla direttiva, che restano totalmente immutate.

#### ***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 Consumatori e Mercato

DIMENSIONE	INDICATORE DI QUALITA'	MODALITA' DI PUBBLICIZZAZIONE	MODALITA' DI RILEVAZIONE (FORMULA)	STANDARD DI QUALITA' (TARGET)
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 esclusione delle richieste di riconoscimento per le quali la documentazione richiesta non è stata fornita in maniera completa a seguito di richiesta di integrazione)	100%
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%

(\*) Nel periodo post-Covid è stata sospesa l'accessibilità fisica, non più ripresa considerato che l'ufficio riceve le domande e la documentazione esclusivamente in formato elettronico. È stata ripristinata la casella [titoliesteri@mise.gov.it](mailto:titoliesteri@mise.gov.it) per consentire un diretto canale di comunicazione con l'ufficio. Le richieste di informazioni possono essere inviate via mail ([titoliesteri@mise.gov.it](mailto:titoliesteri@mise.gov.it)), via PEC ([dgcm.div05@pec.mimit.gov.it](mailto:dgcm.div05@pec.mimit.gov.it)), telefonicamente.

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

### DIREZIONE GENERALE PER LA PROPRIETA' INDUSTRIALE – UIBM

#### Divisione II “Politiche e progetti per la lotta alla contraffazione e la promozione della proprietà industriale”

#### *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 DGPI-UIBM, viene gestita una linea diretta anticontraffazione (un call center ed un indirizzo e-mail) 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, i consulenti in materia di PI, e i consumatori/utenti.

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

Direttore Generale per la proprietà industriale - UIBM

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	Telefonate Email Fax	20 60 20
TEMPESTIVITA'	Tempo di risposta alla richiesta assistenza		Tempo medio 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	Linea diretta	N. spazi web aggiornati / N. spazi web da aggiornare	100%
-------------	--	---------------	---	------

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

**DIREZIONE GENERALE PER LA PROPRIETA' INDUSTRIALE – UIBM**

**Divisione V “Brevetti”**

### ***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 proprietà industriale

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	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	Contact center	N. domande esaminate <sup>1</sup> /Totale domande ricevute	100%
TRASPARENZA	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Sala del pubblico	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 "esaminate" si riferisce al cosiddetto pre-esame/pre-classifica che si svolge prima dell'invio all'EPO per la ricerca di anteriorità e riguarda le domande assoggettabili alla ricerca di anteriorità (sono escluse le domande che rivendicano una priorità interna o estera, non assoggettate alla ricerca EPO, come da normativa vigente).

## SERVIZIO: CONVALIDA DEI BREVETTI EUROPEI CONCESSI

DIREZIONE GENERALE PER LA PROPRIETA' INDUSTRIALE – UIBM

Divisione V “Brevetti”

### *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 proprietà industriale

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	N. domande di convalida esaminate / Totale domande ricevute <sup>2</sup>	100%
TRASPARENZA	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Sala del pubblico	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> Ci si riferisce alle domande rese disponibili alla divisione d'esame.

## SERVIZIO: REGISTRAZIONE DEI DISEGNI E MODELLI NAZIONALI

### DIREZIONE GENERALE PER LA PROPRIETA' INDUSTRIALE – UIBM

#### Divisione VI "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 proprietà industriale

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	Tempo tra la data di ricezione della richiesta e quella della concessione o del diniego	6 MESI <sup>3</sup>
EFFICACIA	Livello di efficacia nell'esame delle domande di brevetto		Contact center	N. domande esaminate <sup>4</sup> /Totale domande ricevute <sup>5</sup>
TRASPARENZA	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Sala del pubblico	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>3</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.

<sup>4</sup> Il dato "domande esaminate" si riferisce alle domande lavorate nel periodo considerato, sia concluse con la registrazione o il rifiuto, sia la cui istruttoria è ancora in corso.

<sup>5</sup> Il dato fa riferimento alle domande pervenute nel periodo considerato e presenti e lavorabili sul sistema NSARA.

## SERVIZIO: REGISTRAZIONE DEI MARCHI NAZIONALI

### DIREZIONE GENERALE PER LA PROPRIETA' INDUSTRIALE – UIBM

#### Divisione VI “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 proprietà industriale

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>6</sup>
EFFICACIA	Livello di efficacia nell'esame delle domande di brevetto		N. domande esaminate <sup>7</sup> /Totale domande ricevute <sup>8</sup>	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>6</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.

<sup>7</sup> Il dato “domande esaminate” si riferisce alle domande lavorate nel periodo considerato, sia concluse con la registrazione o il rifiuto, sia la cui istruttoria è ancora in corso.

<sup>8</sup> Il dato fa riferimento alle domande pervenute nel periodo considerato e presenti e lavorabili sul sistema NSARA.

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

**DIREZIONE GENERALE PER LA PROPRIETA' INDUSTRIALE – UIBM**

**Divisione III – “Servizi per l'utenza”**

### ***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 III svolge anche la funzione di accettazione delle domande di deposito postale e del successivo inoltro 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 il lunedì ed il giovedì dalle ore 9.00 alle 12.30, previo appuntamento; 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 III 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 proprietà industriale

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	lun. e gio. ore 9.00 – 12.30
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

**DIPARTIMENTO PER I SERVIZI INTERNI, FINANZIARI,  
TERRITORIALI E DI VIGILANZA**

**SERVIZIO: POLO BIBLIOTECARIO****DIREZIONE GENERALE DEI SERVIZI INTERNI E FINANZIARI****Divisione IX "Immobili, logistica, supporto alle attività di sicurezza sul lavoro e valorizzazione del patrimonio artistico e culturale"****Principali caratteristiche del servizio erogato**

Il servizio prevede:

- la consultazione di testi (libri, normative, articoli) su supporto cartaceo o elettronico (in tale caso ricevibili via e-mail) ovvero l'indicazione circa la reperibilità di documenti negli uffici dell'amministrazione;
- 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 telefono, posta elettronica, posta elettronica certificata.

**Tipologia di utenza**

Personale interno, pubblico esterno, biblioteche nazionali

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

Direttore Generale - Direzione generale dei servizi interni e finanziari

<b>DIMENSIONE</b>	<b>INDICATORE DI QUALITA'</b>	<b>MODALITA' DI PUBBLICIZZAZIONE</b>	<b>MODALITA' DI RILEVAZIONE (FORMULA)</b>	<b>STANDARD DI QUALITA' (TARGET)</b>
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 DEI SERVIZI INTERNI E FINANZIARI

#### Divisione I. Relazioni sindacali e relazione con il pubblico. Affari generali

##### *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;

##### *Modalità di erogazione*

Il servizio viene effettuato tramite telefono, posta elettronica, posta elettronica certificata e web

##### *Tipologia di utenza*

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

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

Direttore Generale - Direzione generale dei servizi interni e finanziari

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, posta elettronica, posta elettronica certificata		numero di richieste /numero totale delle richieste evase	70%
TEMPESTIVITÀ	tempo massimo di risposta alle richieste via telefono, posta elettronica, posta elettronica certificata	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%

## SERVIZIO: RILASCIO DEI NOMINATIVI RADIOAMATORIALI

### DIREZIONE GENERALE PER I SERVIZI TERRITORIALI

#### Ispettorati Territoriali (Case del made in Italy)

#### *Principali caratteristiche del servizio erogato*

Ai sensi dell'art. 139 del decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259 (Codice delle Comunicazioni Elettroniche) e successive modifiche ed integrazioni, a ciascuna stazione di radioamatore gli Ispettorati territoriali (Case del made in Italy), su istanza dell'interessato, assegnano 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 nominativo è assegnato dal Ministero, nel termine di trenta giorni dalla data di ricevimento della dichiarazione di cui all'articolo 138, comma 1, del Codice finalizzata al conseguimento dell'autorizzazione generale connessa all'impianto o all'esercizio di stazioni di radioamatore.

#### *Modalità di erogazione.*

Il nominativo è rilasciato in formato digitale.

#### *Tipologia di utenza*

Il nominativo è assegnato: a) alle stazioni di radioamatore esercite dalle persone fisiche; b) alle stazioni di radioamatore esercite dai soggetti di cui agli articoli 143 e 144 del codice.

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

Direttore Generale per i servizi territoriali.

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/totale richieste	85 %
TRASPARENZA	Chiarezza informativa		Disponibilità informazioni su internet / totale informazioni in materia	80%

**SERVIZIO: RILASCIO PATENTE DI RADIOAMATORE.**

**DIREZIONE GENERALE PER I SERVIZI TERRITORIALI**

**Ispettorati Territoriali (Case del made in Italy)**

***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 del decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259 (Codice delle Comunicazioni Elettroniche) e successive modifiche ed integrazioni, 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 digitale a seguito del superamento di esami.

***Tipologia di utenza***

Cittadini di uno dei Paesi dell'Unione europea o dello Spazio Economico Europeo, di Paesi con i quali siano intercorsi accordi di reciprocità, fermo restando quanto disposto dall'articolo 2, comma 2, del decreto legislativo 25 luglio 1998, n. 286, ovvero residenti in Italia in possesso dei requisiti di cui all'art. 137 del Codice.

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

Direttore Generale per i servizi territoriali

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

**SERVIZIO: PORTALE DELLE COOPERATIVE**

**DIREZIONE GENERALE SERVIZI VIGILANZA**

**Divisione II “Albi, contributi degli enti cooperativi, studi e analisi sul sistema cooperativo”**

***Principali caratteristiche del servizio erogato***

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. La stessa può, inoltre, utilizzare l’apposita modulistica per l’invio di istanze di riesame in autotutela e di autorizzazione alla compensazione di crediti; può, altresì, consultare la normativa di riferimento ed in particolare i decreti ministeriali di determinazione della misura dei contributi dovuti dalle società cooperative.

**Tipologia di utenza**

Società cooperative

**Organo cui notificare la diffida del ricorrente**

Direttore generale servizi di vigilanza

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  Corrispondenza con l'utenza	Numero di accessi effettuati	> 1000
TEMPESTIVITÀ	Disponibilità di dati quotidianamente aggiornati		Aggiornamento quotidiano	100%
EFFICACIA	Completezza della modulistica precompilata		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%