



*Il Ministro*

*dello Sviluppo Economico*

**VISTO** il decreto legislativo 27 ottobre 2009, n. 150, recante "Attuazione della Legge 4 marzo 2009, n. 15, in materia di ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle Pubbliche Amministrazioni";

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

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

**VISTI** il decreto-legge 18 maggio 2006, n. 181, concernente "Disposizioni urgenti in materia di riordino delle attribuzioni della Presidenza del Consiglio dei Ministri e dei Ministeri", convertito dalla legge 7 luglio 2006, n.233, e successive modifiche ed integrazioni, recante la soppressione del Ministero delle attività produttive e l'istituzione del Ministero dello sviluppo economico, ed il decreto-legge 16 maggio 2008, convertito, con modificazioni, dalla legge 14 luglio 2008, n. 121, concernente "Disposizioni urgenti per l'adeguamento delle strutture di Governo in applicazione dell'articolo 1, commi 376 e 377, della legge 24 dicembre 2007, n. 244", recante il trasferimento al Ministero dello sviluppo economico delle funzioni, con le inerenti risorse finanziarie, strumentali e di personale, già attribuite ai Ministeri del commercio internazionale e delle comunicazioni;

registrato alla Corte dei Conti il 8 3 LUG. 2012  
 Ufficio di controllo Anti MISE - MIPAAF  
 registro n. 8 Foglio n. 34

**IL CONSIGLIERE**  
 (Dott. Luigi Caso)

**VISTI** i decreti del Presidente della Repubblica 28 novembre 2008, nn.197 e 198, recanti, rispettivamente, "Riorganizzazione del Ministero dello sviluppo economico" e "Regolamento di definizione degli uffici di diretta collaborazione del Ministero dello sviluppo economico", nonché il decreto ministeriale 7 maggio 2009, recante "Individuazione degli Uffici di livello dirigenziale non generale";

**VISTE** la delibera della CiVIT del 14 ottobre 2010, n.105, recante "Linee guida per la predisposizione del Piano triennale della trasparenza e dell'integrità", nonché le delibere del 24 giugno 2010, n. 88, recante "Linee guida per la definizione degli standard di qualità e del 5 gennaio 2012, nn. 1 e 3, recanti, rispettivamente "Linee guida relative al miglioramento dei sistemi di misurazione e valutazione della performance e dei Piani della performance" e "Linee guida per il miglioramento della qualità dei servizi" ;

**TENUTO CONTO** che il comma 2 dell'articolo 11, del decreto legislativo 30 luglio 1999, n. 286, come sostituito dal citato articolo 28 del decreto legislativo n. 150/2009, prevede che le modalità di definizione, adozione e pubblicizzazione degli standard di qualità, i casi e le modalità di adozione delle carte dei servizi, i criteri di misurazione della qualità dei servizi, le condizioni di tutela degli utenti, nonché i casi e le modalità di indennizzo automatico e forfettario all'utenza per mancato rispetto degli standard di qualità sono stabiliti con direttive, aggiornabili annualmente, del Presidente del Consiglio dei Ministri, su proposta della CiVIT;

**TENUTO CONTO** altresì che tali direttive costituiscono, secondo quanto previsto dalla delibera CiVIT n.3/2012, presupposto per l'applicazione di alcune parti della delibera stessa;

**CONSIDERATO** che i servizi e i relativi standard di qualità saranno definiti nell'ambito di un processo dinamico e nell'ottica di miglioramento, allo scopo di fornire una loro più puntuale definizione, ampliandone il numero ed estendendone l'efficacia, e meglio coglierne il collegamento con gli altri elementi del ciclo di gestione della performance, nonché stabilire più precise modalità di coinvolgimento degli stakeholder nelle diverse fasi della procedura di definizione e gestione degli standard, ed ancora migliorare le modalità di definizione degli indicatori, per quanto riguarda numero e rilevanza, e rafforzare le modalità di monitoraggio;

**PRESO ATTO** che, ai sensi dell'articolo 7 del citato decreto legislativo n. 198/2009, la concreta applicazione dello stesso decreto alle amministrazioni ed ai concessionari di servizi pubblici è determinata, fatto salvo quanto stabilito dal comma 2 dello stesso articolo 7, anche progressivamente, con uno o più decreti del Presidente del Consiglio dei ministri, su proposta del Ministro per la pubblica amministrazione e l'innovazione, di concerto con il Ministro dell'economia e delle finanze e di concerto, per quanto di competenza, con gli altri Ministri interessati;

**RITENUTO** necessario, nelle more dell'attuazione delle disposizioni di cui ai citati articoli 28 del decreto legislativo n. 150/2009 e 7 del decreto legislativo n. 198/2009, e del processo di miglioramento degli standard, avviare il percorso metodologico per la loro migliore individuazione e significatività a partire dall'esperienza già maturata tramite il confronto con utenti e stakeholder nelle diverse sedi di attività;

**TENUTO CONTO** dell'esito delle riunioni effettuate nell'ambito del Tavolo della performance, istituito presso l'Organismo indipendente di valutazione della performance OIV, il 21 settembre 2011, quale sede di confronto con le strutture del Ministero in materia di performance organizzativa ed individuale, ivi compresi il tema dei servizi e degli standard di qualità;

## DECRETA

### Art. 1

(Individuazione dei servizi e degli standard qualitativi)

1. Per l'anno 2012, nelle more dell'adozione delle direttive e dei decreti del Presidente del Consiglio dei Ministri di cui agli articoli 28 del decreto legislativo 27 ottobre 2009, n. 150, e 7 del decreto legislativo 20 dicembre 2009, n. 198, le tabelle allegate, che formano parte integrante del presente decreto, individuano i servizi e i relativi standard qualitativi del Ministero dello sviluppo economico, nonché l'organo cui notificare la diffida del ricorrente ai sensi dell'articolo 3 del decreto legislativo n.198 del 2009.

### Art. 2

(Gestione degli standard)

1. Sono successivamente definiti tempistiche del monitoraggio e sue modalità operative, ivi compreso il coinvolgimento degli stakeholder e l'individuazione dei soggetti responsabili delle verifiche, nonché modalità e procedure per la rilevazione del grado di soddisfazione degli utenti e per la gestione dei reclami di cui alla delibera CiVIT 3/2012.

2. Entro il 31 gennaio di ogni anno, si procede alla revisione degli standard sulla base dei risultati del monitoraggio.

### Art.3

(Modalità di comunicazione degli standard)

1. I servizi erogati, con indicazione dei responsabili, delle dimensioni della qualità adottate, degli indicatori e dei valori standard, di cui alle tabelle allegate al presente decreto, nonché i risultati del monitoraggio ed i successivi aggiornamenti ed implementazioni sono pubblicati sul sito web del Ministero dello sviluppo economico-Sezione Trasparenza, Valutazione e Merito e comunicati alla CiVIT entro il 31 gennaio di ogni anno.

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

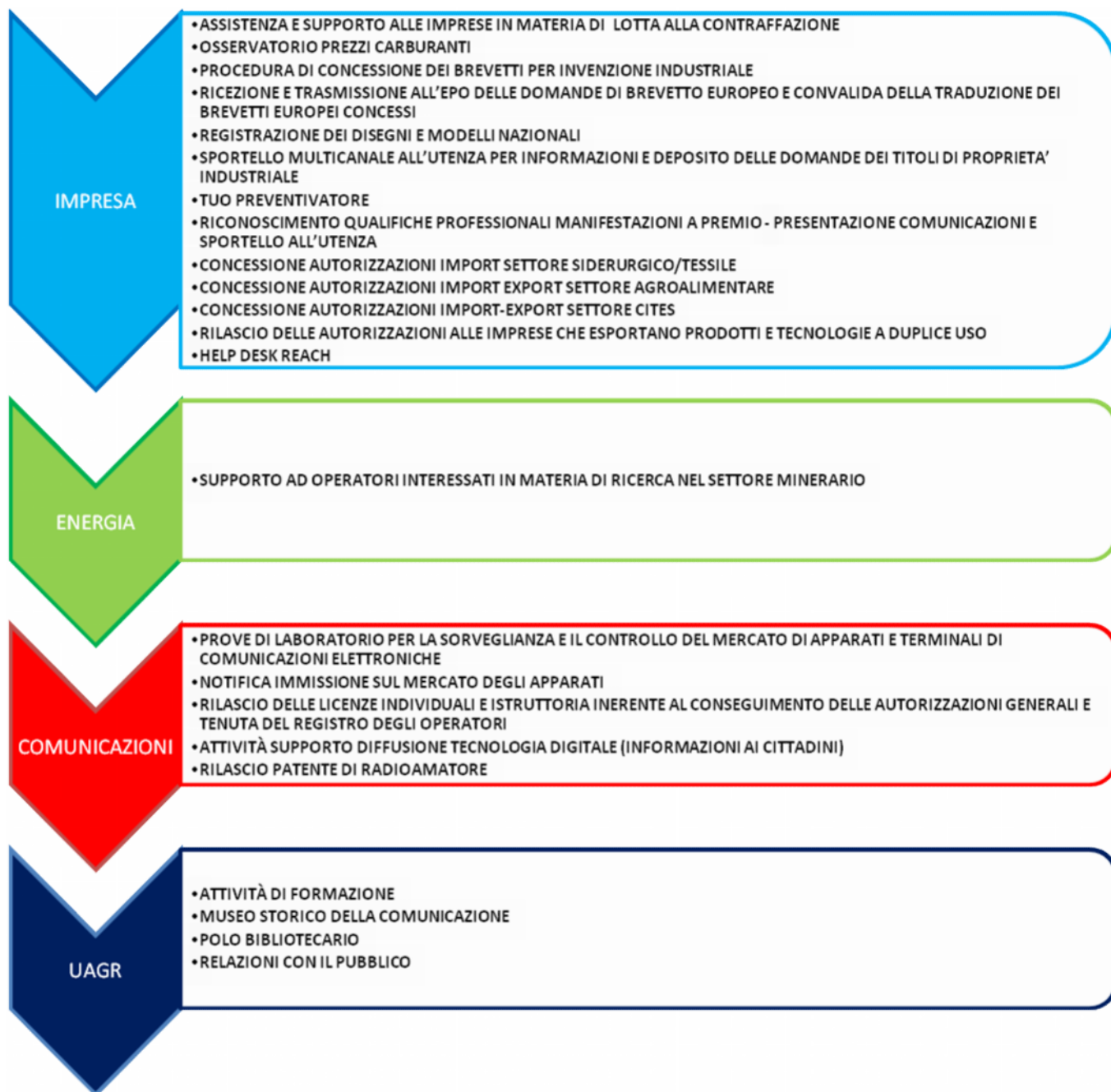
Roma, 28 MAG. 2012

  
IL MINISTRO

UFFICIO CENTRALE DEL BILANCIO  
PRESSO IL MINISTERO (sviluppo economico)  
Annotato nel registro n. 1326  
Roma, il 19/6/2012

IL DIRETTORE  


## I SERVIZI DEL MINISTERO DELLO SVILUPPO ECONOMICO



# *IMPRESA*

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

**DIPARTIMENTO PER L'IMPRESA E L'INTERNAZIONALIZZAZIONE - Direzione Generale per la lotta alla contraffazione – UIBM – Div. VI**

### *Principali caratteristiche del servizio*

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

### *Modalità di erogazione*

Con la collaborazione di un nucleo della Guardia di Finanza, viene gestito un call center dedicato alla segnalazione di casi di contraffazione e alla richiesta di informazioni sul fenomeno e sulle tutele previste. A livello internazionale, attraverso la rete degli IPR Desk, si forniscono servizi di informazione e orientamento sul sistema locale di protezione dei diritti di PI, nonché assistenza nella concessione dei titoli stessi.

### *Tipologia di utenza*

Le Associazioni delle imprese e dei commercianti, le Associazioni di categoria, le imprese e i consumatori.

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

Capo del Dipartimento per l'Impresa e l'Internazionalizzazione

DIMENSIONE	INDICATORE DI QUALITA'	MODALITA' DI PUBBLICIZZAZIONE	MODALITA' DI RILEVAZIONE (FORMULA)	STANDARD DI QUALITA' (TARGET)
ACCESSIBILITA'	Accesso allo sportello multicanale	Sito Web istituzionale  Contact center  Sala del pubblico	<i>Si rinvia al servizio "SPORTELLO MULTICANALE ALL'UTENZA PER INFORMAZIONI E DEPOSITO DELLE DOMANDE DEI TITOLI DI PROPRIETA' INDUSTRIALE"</i>	
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		N. spazi web aggiornati / N. spazi web da aggiornare	100%

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

DIPARTIMENTO PER L'IMPRESA E L'INTERNAZIONALIZZAZIONE - Direzione Generale per la lotta alla contraffazione – UIBM – Div. XI “Invenzioni e Modelli di utilità”

### 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 deposito tramite il sistema delle Camere di Commercio e 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. Le domande sono presentate attraverso le Camere di commercio, sia accedendo al sistema WEB-Telemaco, sia mediante deposito fisico.

### Modalità di erogazione

- 1) Pre-esame 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.

### Organo cui notificare la preventiva diffida del ricorrente

Capo del Dipartimento per l'Impresa e l'Internazionalizzazione

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	Publicazione 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 Web-Telemaco delle Camere di commercio		<i>Si rinvia al servizio " SPORTELLO MULTICANALE ALL'UTENZA PER INFORMAZIONI E DEPOSITO DELLE DOMANDE DEI TITOLI DI PROPRIETA' INDUSTRIALE"</i>	



## SERVIZIO: RICEZIONE E TRASMISSIONE ALL'EPO DELLE DOMANDE DI BREVETTO EUROPEO E CONVALIDA DELLA TRADUZIONE DEI BREVETTI EUROPEI CONCESSI

DIPARTIMENTO PER L'IMPRESA E L'INTERNAZIONALIZZAZIONE - Direzione Generale per la lotta alla contraffazione – UIBM – Div. XII

### Principali caratteristiche

Deposito delle domande di brevetto europeo. Traduzione e convalida dei brevetti europei.

### Modalità di erogazione

Ricezione e trasmissione all'EPO (*European Patent Office*) delle domande di brevetto europeo depositate in formato cartaceo tramite la Camera di Commercio di Roma. In caso di primo deposito l'UIBM verifica, tramite il Ministero della Difesa, l'eventuale sussistenza di un interesse militare nazionale alla segretezza del brevetto.

Una volta intervenuta la concessione del brevetto europeo, l'UIBM, su richiesta del titolare e per il tramite della Camera di Commercio, o a seguito di deposito postale diretto, effettua la procedura di convalida della traduzione italiana del brevetto, previa verifica dei requisiti formali della domanda.

### Tipologia di utenza

L'impresa, che in tal modo distingue il suo prodotto da prodotti simili o identici forniti da aziende concorrenti; privati cittadini.

### Organo cui notificare la preventiva diffida del ricorrente

Capo del Dipartimento per l'Impresa e l'Internazionalizzazione

DIMENSIONE	INDICATORE DI QUALITA'	MODALITA' DI PUBBLICIZZAZIONE	MODALITA' DI RILEVAZIONE (FORMULA)	STANDARD DI QUALITA' (TARGET)
TEMPESTIVITA'	Tempo di trasmissione delle domande di brevetto europeo	Sito Web istituzionale Contact center Sala del pubblico	Tempo intercorrente tra la ricezione delle domande e la trasmissione all'EPO a verifiche effettuate	4 MESI
	Tempo di convalida del brevetto europeo		Tempo intercorrente tra la ricezione della traduzione del brevetto e la sua validazione	12 MESI
EFFICACIA	Livello di efficacia nell'esame delle domande di brevetto	Sala del pubblico	N. domande esaminate/Totale domande ricevute	100%
	Livello di efficacia nella convalida nazionale dei brevetti europei		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%
-------------	---	--	--	------

## SERVIZIO: REGISTRAZIONE DEI DISEGNI E MODELLI NAZIONALI

**DIPARTIMENTO PER L'IMPRESA E L'INTERNAZIONALIZZAZIONE - Direzione Generale per la lotta alla contraffazione – UIBM – Div. XII**

### *Principali caratteristiche del servizio*

Deposito delle domande per la registrazione di disegni e modelli nazionali. Esame formale e registrazione.

### *Modalità di erogazione*

Attraverso l'utilizzo del sistema informatico SARA, 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 e la registrabilità del disegno e del modello, ossia, se questi possiedono il carattere della individualità, della novità e della liceità. Se il disegno e/o il modello soddisfano i suddetti requisiti, viene concessa la registrazione nazionale dei medesimi.

Le domande sono presentate attraverso le Camere di commercio, sia accedendo al sistema WEB-Telemaco, sia mediante deposito fisico.

### *Tipologia di utenza*

Privati, imprese, qualunque organizzazione o ente che intende registrare un disegno o un modello.

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

Capo del Dipartimento per l'Impresa e l'Internazionalizzazione

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	12 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 attraverso il sistema Web Telemaco gestito dalle Camere di commercio		<i>Si rinvia al servizio " SPORTELLO MULTICANALE ALL'UTENZA PER INFORMAZIONI E DEPOSITO DELLE DOMANDE DEI TITOLI DI PROPRIETA' INDUSTRIALE"</i>	

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

DIPARTIMENTO PER L'IMPRESA E L'INTERNAZIONALIZZAZIONE – Direzione Generale per la Lotta alla Contraffazione – UIBM – Div. IX

### Principali caratteristiche del servizio

Il servizio prevede uno sportello informativo ("Sala del Pubblico"), un servizio Sportello Telematico Brevetti e Marchi ("WebTelemaco" – gestito dalle Camere di Commercio), un servizio di posta elettronica e un call center dedicati, che offrono alle imprese un valido supporto informativo e consulenziale per la tutela delle invenzioni, prodotti e servizi e del design. Il servizio offre anche la possibilità di depositare, fisicamente o in rete le domande di brevetti e marchi corredate della documentazione necessaria. Il personale qualificato è in grado di fornire all'utenza informazioni dettagliate sui titoli di Proprietà Industriale e suggerimenti su come orientarsi per una scelta oculata degli strumenti di tutela. Inoltre recepisce ogni segnalazione in tema di lotta alla contraffazione.

### Modalità di erogazione

E' possibile accedere al servizio oltre che per le informazioni più ricorrenti, anche per approfondimenti, sia in orario antimeridiano che pomeridiano, indicando il settore di operatività e le principali informazioni da richiedere. Inoltre è operativo il servizio di call center al numero +39 06 4705 5800 dalle ore 9,00 alle ore 17,00, escluso il sabato e i festivi. In alternativa, a seconda dell'area d'interesse, è possibile inviare un messaggio di posta elettronica ai seguenti indirizzi: [contactcenteruibm@sviluppoeconomico.gov.it](mailto:contactcenteruibm@sviluppoeconomico.gov.it) per le informazioni sui titoli della proprietà industriale; [anticontraffazione@sviluppoeconomico.gov.it](mailto:anticontraffazione@sviluppoeconomico.gov.it) per le segnalazioni in materia di contraffazione. Inoltre il servizio WebTelemaco prevede che la Camera di Commercio riceva la domanda e invii, in fase conclusiva, il fascicolo elettronico all'Ufficio Italiano Brevetti e Marchi. Per qualsiasi necessità inerente l'accesso e l'utilizzo degli Sportelli Telematici è disponibile un servizio di assistenza al numero 1999502010, oppure inviando una mail all'indirizzo [telemaco@infocamere.it](mailto:telemaco@infocamere.it)

### Tipologia di utenza

Privati cittadini, imprese, associazioni di categoria, Camere di commercio, consulenti in proprietà industriale, enti pubblici di ricerca.

### Organo cui notificare la preventiva diffida del ricevente

Capo del Dipartimento per l'Impresa e l'Internazionalizzazione

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

**DIPARTIMENTO IMPRESA E INTERNAZIONALIZZAZIONE - Direzione Generale mercato, concorrenza, consumatore, vigilanza e normativa tecnica – Div. V**

### *Principali caratteristiche*

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. Nella prima fase di attuazione esso vede coinvolti i distributori presenti lungo tutte le tratte autostradali, per tutti i prodotti carburanti ivi commercializzati; in seguito si potranno conoscere i prezzi effettivamente praticati su tutto il territorio nazionale, sia lungo le strade statali, sia nel reticolato stradale cittadino.

### *Modalità di erogazione*

Il database presente all'indirizzo web <https://carburanti.sviluppoeconomico.gov.it> contiene i prezzi realmente praticati presso i distributori censiti fornisce valori arrotondati al centesimo di euro superiore. Le informazioni, per singolo distributore, contengono il nome dell'impianto, la data e l'orario di aggiornamento dei listini, la tratta autostradale (comprensiva di direzione e chilometro), la regione e la provincia, nonché l'immagine dell'impianto nei casi in cui sia stata resa disponibile dal gestore. 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.

### *Tipologia di utenza*

Tutti i cittadini

*Organo cui notificare la preventiva diffida del ricorrente*

Capo del dipartimento per l'impresa e l'internazionalizzazione

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 interessati al servizio / N. punti intera rete distributiva autostradale	98% (causa problemi tecnici temporanei attribuibili ai gestori)

## SERVIZIO: TUO PREVENTIVATORE

**DIPARTIMENTO PER L'IMPRESA E L'INTERNAZIONALIZZAZIONE - Direzione Generale** per il mercato, la concorrenza, il consumatore, la vigilanza e la normativa tecnica – Divisione VIII

### *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*

Capo del dipartimento per l'impresa e l'internazionalizzazione

<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>
ACCESSIBILITA'	Accessibilità tramite e-mail all'helpdesk del sistema TuoPreventivatore	Sito web istituzionale Ministero con apposito link	Risposte fornite / mail pervenute	100% (in media 157 /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%

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

DIPARTIMENTO PER L'IMPRESA E L'INTERNAZIONALIZZAZIONE - Direzione Generale mercato, concorrenza, consumatore, vigilanza e normativa tecnica - DIV.XIX

### 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

Capo del dipartimento per l'impresa e l'internazionalizzazione

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%
ACCESSIBILITÀ MULTICANALE DELLO SPORTELLI ALL'UTENZA:	Grado di evasione delle richieste di informazioni		richieste informazioni evase tramite sportello/richieste da evadere	100%



DIMENSIONE	INDICATORE DI QUALITA'	MODALITA' DI PUBBLICIZZAZIONE	MODALITA' DI RILEVAZIONE (FORMULA)	STANDARD DI QUALITA' (TARGET)
Servizio erogato tramite telefono, numero verde casella e-mail				
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	80%
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	Riduzione del n. dei procedimenti di contestazione per manifestazioni trasmesse tramite Premaonline effettuati nell'anno di riferimento rispetto all'anno precedente		(n. procedimenti di contestazione per manifestazioni trasmesse tramite Premaonline effettuati nell'anno di riferimento – n. procedimenti contestazione per manifestazioni trasmesse tramite Premaonline effettuati nell'anno precedente) /procedimenti contestazione per manifestazioni trasmesse tramite Premaonline effettuati nell'anno precedente	- 5%

## SERVIZIO: RICONOSCIMENTO QUALIFICHE PROFESSIONALI

**DIPARTIMENTO PER L'IMPRESA E L'INTERNAZIONALIZZAZIONE - Direzione Generale mercato, concorrenza, consumatore, vigilanza e normativa tecnica – Div. VI**

### *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).

### *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*

Capo del Dipartimento per l'impresa e l'internazionalizzazione

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
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/ricieste 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	100%

<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>
			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%

## **SERVIZIO: CONCESSIONE AUTORIZZAZIONI IMPORT SETTORE SIDERURGICO/TESSILE**

**DIPARTIMENTO PER L'IMPRESA E L'INTERNAZIONALIZZAZIONE - Direzione Generale Politica Commerciale  
– Div. III**

*Principali caratteristiche del servizio erogato*

### **Settore siderurgico**

Il servizio attiene al rilascio dei documenti di vigilanza e delle licenze di importazione per determinati prodotti siderurgici originari dei Paesi terzi come da Regolamenti comunitari.

### **Settore tessile/abbigliamento**

E' previsto il rilascio di licenze per l'importazione di determinati prodotti tessili originari della Bielorussia e Corea del Nord sottoposti a limiti quantitativi.

*Modalità di erogazione*

### **Settore siderurgico**

Le richieste per l'importazione di prodotti siderurgici, sottoposti a vigilanza comunitaria o a limiti quantitativi, devono essere presentate in originale e corredate della documentazione prevista dalla normativa di riferimento. L'Ufficio provvede a rilasciare il titolo richiesto entro 5 giorni lavorativi nel caso di documenti di vigilanza (Reg. CE 76/2002 ) e licenze di importazione per prodotti siderurgici originari del Kazakistan (Reg. CE 1340/2008) ,ed entro 10 giorni lavorativi per le licenze di importazione di prodotti siderurgici originari della Federazione russa (Reg. CE 1342/2007). I documenti sono utilizzabili su tutto il territorio comunitario.

### **Settore tessile/abbigliamento**

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. CE 517/94).

*Tipologia di utenza*

Imprese

*Organo cui notificare la preventiva diffida del ricorrente*

Capo del Dipartimento per l'impresa e l'internazionalizzazione

<b><u>DIMENSIONE</u></b>	<b>INDICATORE DI QUALITA'</b>	<b>MODALITA' DI PUBBLICIZZAZIONE</b>	<b>MODALITA' DI RILEVAZIONE (FORMULA)</b>	<b>STANDARD DI QUALITA' (TARGET)</b>
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 polcom3@sviluppoeconomico.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	95%
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 IMPORT EXPORT SETTORE AGROALIMENTARE

DIPARTIMENTO PER L'IMPRESA E L'INTERNAZIONALIZZAZIONE - Direzione Generale Politica Commerciale Internazionale – Div. II

### Principali caratteristiche

Rilascio dei titoli di importazione ed esportazione con Paesi terzi di prodotti rientranti nell'organizzazione comune dei mercati agricoli (Reg.CE 1234/07)

### 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 sia *brevi manu* sia via fax, previo deposito di una cauzione laddove prevista, 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

Capo del Dipartimento per l'impresa e l'internazionalizzazione

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> <li>• Regolamenti comunitari</li> <li>• Responsabili del settore con recapiti e mansionario</li> </ul>		spazi Web aggiornati/spazi Web da aggiornare	100%

<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>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Inserimento di dati statistici nella Rubrica agroalimentare</li> </ul>		spazi Web aggiornati/spazi Web da aggiornare	90% (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	30 giorni

## SERVIZIO: CONCESSIONE AUTORIZZAZIONI IMPORT-EXPORT SETTORE CITES

**DIPARTIMENTO PER L'IMPRESA E L'INTERNAZIONALIZZAZIONE - Direzione Generale Politica Commerciale Internazionale – Div. III**

### *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*

Capo del Dipartimento per l'impresa e l'internazionalizzazione

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@sviluppoeconomico.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	95%
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

DIPARTIMENTO PER L'IMPRESA E L'INTERNAZIONALIZZAZIONE - Direzione Generale Politica Commerciale Internazionale – Div. IV

### Principali caratteristiche

Il Ministero dello Sviluppo Economico in qualità di Autorità nazionale competente in materia di beni che possono avere impieghi sia civili che militari (per effetto dell'adesione ai cosiddetti "Regimi internazionali di controllo delle esportazioni"), svolge attività di controllo delle esportazioni di detti beni affinché non vengano utilizzati per fini proliferanti. Il servizio pertanto consiste nell'autorizzazione all'esportazione dei predetti beni, nel caso in cui non vi siano violazioni delle normative vigenti sia europee che nazionali.

### Modalità di erogazione

I moduli per la presentazione delle istanze sono pubblicati sul sito internet, 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

Capo del Dipartimento per l'impresa e l'internazionalizzazione

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%

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

## SERVIZIO: HELP DESK REACH

### DIPARTIMENTO PER L'IMPRESA E L'INTERNAZIONALIZZAZIONE - Direzione Generale politica industriale e competitività – Divisione X

#### *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*

Capo del Dipartimento per l'impresa e l'internazionalizzazione

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 al quesito		Tempo tra la data di ricezione del quesito e quella di risposta	20 giorni
EFFICACIA	Grado di evasione delle risposte ai quesito		n. di risposte fornite/n. di quesiti presentati	100%
TRASPARENZA	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto		Spazi web aggiornati / spazi web da aggiornare	100%

# *ENERGIA*

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

**DIPARTIMENTO PER L'ENERGIA - Direzione Generale per le risorse minerarie ed energetiche – Div. V**

*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*

Capo del Dipartimento per l'energia

<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	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

## *COMUNICAZIONI*

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

**DIPARTIMENTO DELLE COMUNICAZIONI – 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

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: NOTIFICA IMMISSIONE SUL MERCATO DEGLI APPARATI**

### **DIPARTIMENTO DELLE COMUNICAZIONI – Direzione Generale per la Pianificazione e la Gestione dello Spettro Radioelettrico.**

#### *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

<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	Richieste evase	Pubblicizzazione sul sito istituzionale	N° evase/Tot richieste	90 %
Accessibilità	Modulistica		Moduli su Internet/ tot. modulistica	100%



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

**DIPARTIMENTO DELLE COMUNICAZIONI – Direzione Generale per la Regolamentazione del Settore Postale.**

*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.

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: ATTIVITÀ SUPPORTO DIFFUSIONE TECNOLOGIA DIGITALE (INFORMAZIONI AI CITTADINI)**

### **DIPARTIMENTO DELLE COMUNICAZIONI – Divisione II di Staff**

#### *Principali caratteristiche del servizio erogato*

Supporto ai cittadini tramite la fornitura di informazioni e chiarimenti da parte del Dipartimento per le comunicazioni a seguito di richiesta di elementi aggiuntivi rispetto ai dati erogati dal call center con numero verde 800.022.000 o presenti sul sito [www.decoder.comunicazioni.it](http://www.decoder.comunicazioni.it), di segnalazioni o di reclami sulla transizione al digitale.

Le richieste pervengono tramite la e-mail dedicata [digitale@sviluppoeconomico.gov.it](mailto:digitale@sviluppoeconomico.gov.it), tramite Urp, telefono, fax e note formali.

In base alla tipologia della richiesta, i chiarimenti sono forniti elaborando i dati in possesso del Dipartimento (copertura delle emittenti, tempistica dello switch off, modalità dell'erogazione dei contributi per l'acquisto del decoder digitale, istruzioni tecniche per risolvere problematiche di ricezione dei programmi televisivi) o a seguito di acquisizione degli elementi specifici dalle emittenti interessate.

#### *Modalità di erogazione.*

Il servizio è garantito nella medesima modalità della richiesta pervenuta: e-mail, note formali, telefono.

Nel caso in cui serva acquisire maggiori elementi in merito al problema segnalato, si provvede a ricontattare telefonicamente l'utente.

Tutte le risposte sono fornite in tempi stretti.

#### *Tipologia di utenza*

Cittadini, associazioni, enti locali delle aree interessate o che saranno interessate dal passaggio al digitale

<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	Risposte fornite	pubblicizzazione su intranet o sito istituzionale	N° evase/Tot centrali	90 %
Accessibilità	Pluralità di mezzi di informazione individuale (e-mail, telefono, fax, lettera)		n° richieste/ tot. modalità	100%

## **SERVIZIO: RILASCIO PATENTE DI RADIOAMATORE.**

### **DIPARTIMENTO DELLE COMUNICAZIONI – Ispettorati 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.

<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	80 %

*UAGR*

## SERVIZIO: ATTIVITÀ DI FORMAZIONE

### UFFICIO PER GLI AFFARI GENERALI E PER LE RISORSE - Divisione V – Formazione

#### Principali caratteristiche del servizio erogato

Il servizio prevede:

- orientamento e informazioni su organizzazione e gestione dei corsi;
- individuazione/selezione dei discenti da inviare ai corsi ;
- gestione aule e tutoraggio;
- verifica apprendimento;
- questionari di gradimento;
- verifiche successive sull'efficacia dell'attività formativa
- rilascio attestati.

#### Modalità di erogazione.

Il servizio viene effettuato tramite il telefono, la posta e il fax, le e-mail e il web

#### Tipologia di utenza

Potenzialmente tutto il personale in servizio, secondo le tipologie previste dal piano di formazione

DIMENSIONE	INDICATORE DI QUALITA'	MODALITA' DI PUBBLICIZZAZIONE	MODALITA' DI RILEVAZIONE (FORMULA)	STANDARD DI QUALITA' (TARGET)
accessibilità	Fruibilità delle informazioni	Intranet e referenti per la formazione	Numero giornate referenti formazione in un anno	
tempestività	tempo massimo di risposta rispetto alle variazioni delle liste delle candidature	risposta diretta agli utenti	Tempo di attivazione delle variazioni	Non oltre 3 giorni
trasparenza	pubblicazione sul sito web delle procedure per la selezione	Intranet	Richiesta di chiarimento dei candidati/numero candidati	< 20%
efficacia	esaustività della prestazione erogata	Intranet	Ore minime erogate per corso per persona	6 ore

## SERVIZIO: MUSEO STORICO DELLA COMUNICAZIONE

### UFFICIO PER GLI AFFARI GENERALI E PER LE RISORSE - Divisione III – Relazioni con il pubblico e comunicazione

#### Principali caratteristiche del servizio erogato

Il servizio prevede:

- le visite guidate al patrimonio di CIMELI, DOCUMENTI, STRUMENTI di COMUNICAZIONE, FILATELIA, SCULTURE, DIPINTI, ECC;
- l'implementazione della base di dati Samira **di catalogazione di parte 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

DIMENSIONE	INDICATORE DI QUALITA'	MODALITA' DI PUBBLICIZZAZIONE	MODALITA' DI RILEVAZIONE (FORMULA)	STANDARD DI QUALITA' (TARGET)
accessibilità	Giornate di fruibilità del museo	sito web	numero giornate lavorative con apertura Museo/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

### UFFICIO PER GLI AFFARI GENERALI E PER LE RISORSE - Divisione III – Relazioni con il pubblico e comunicazione

#### 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

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

### UFFICIO PER GLI AFFARI GENERALI E PER LE RISORSE - Divisione III – Relazioni con il pubblico e comunicazione

#### 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

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%
-----------	---------------------------------------	---	--	-----