

**TEMPI MEDI EROGAZIONE SERVIZI – ANNO 2013**

Direzioni	Tipologia del servizio	Tempi medi erogazione servizio	
<b>PERSOMIL</b>	Servizio all'utenza fornito dall'URP (informazioni telefoniche, posta elettronica, posta ordinaria, presenza pubblico in sede, pubblicazioni sul sito istituzionale)	Telefono/fisico	Con immediatezza
		Mail Posta elettronica Posta ordinaria	3 giorni lavorativi
		Pubblicazione sito	5 giorni lavorativi
	Emissione/rinnovo tessere BT	45 giorni lavorativi (comprensivi dei tempi tecnici per far pervenire e consegnare la tessera)	
<b>PERSOCIV</b>	Servizio all'utenza fornito dall'URP (informazioni telefoniche, posta elettronica e ordinaria, ricevimento utenti in sede, pubblicazioni sul sito istituzionale)	Tel/fax/fisico/mail	7 giorni lavorativi
		Accesso	Entro termini di legge
		Sito	2/5 giorni lavorativi
	Emissione o rinnovo tessere mod. AT e BT personale civile in servizio e relativi familiari, personale civile in quiescenza (regione Lazio ed Enti centrali) e relativi familiari.	A vista	
<b>PREVIMIL</b>	U.R.P. Previmil (Servizio d'informazione e supporto, attuazione della trasparenza e del diritto di accesso)	A vista	
<b>COMMISERVIZI</b>	Diritto di accesso; informazioni sulle norme, sulle attività ed i servizi	Accesso	11 giorni (dalla data di ricezione alla data di messa a disposizione della documentazione)
		Sportello fisico Telefonate Fax Mail	Da tempestivo a 24 ore
<b>TERRARM</b>	Ufficio per le Relazioni con il Pubblico	Altri uffici Ministero	N.N.
		Cittadini	30 minuti – fisica 1 ora - multimediale
		Pubbliche Amministrazioni	N.N. – fisica 2 giorni lavorativi - multimediale
		Associazioni	N.N. - fisica 2 ore – multimediale

		Professionisti	2 ore – fisica 5 giorni lavorativi – multimediale
		Enti	N.N. – fisica 5 giorni lavorativi – multimediale
		Imprese	3 ore – fisica 5/20 giorni lavorativi – multimediale
<b>NAVARM</b>	Diritto di accesso; informazioni sulle norme, sulle attività ed i servizi di competenza della Direzione	Accesso	11 giorni (dalla data di ricezione alla data di messa a disposizione della documentazione)
		Sportello fisico Telefonate Fax Mail	Da tempestivo a 24 ore
<b>ARMAEREO</b>	Emissione normativa aeronautica per l'omologazione, per l'idoneità all'impiego e per l'ammissione alla navigazione aerea degli aeromobili militari e dei materiali di uso aeronautico Tab.4 del D.M. 19 ottobre 2011	Tempestivamente	
	Servizio all'utenza fornito dall'U.R.P. (informazioni telefoniche, posta elettronica ed ordinaria, ricevimento pubblico in sede, pubblicazioni sul sito istituzionale) Tab. 9 del D.M. 19 ottobre 2011	Telefono Fax Posta elettronica	Tempestivamente
		Accesso	Nei termini di cui alla L.241/90
		Sito	2 giorni
<b>TELEDIFE</b>	Informazioni al pubblico, diritto d'accesso	Accesso	12 giorni (dalla data di ricezione alla data di messa a disposizione della documentazione)
		Telefonate Fax Mail	Da tempestivo a 24 ore

<b>GENIODIFE</b>	Diritto di accesso; informazioni su norme, sulle attività ed i servizi di varia natura (pagamenti, gare d'appalto, problematiche demaniali)	Accesso	20 giorni
		Informazioni (tel., posta, fax...)	10 giorni
	Rinnovo Brevetto di Specializzazione del personale addetto alla ricerca, individuazione e scoprimento di ordigni esplosivi residuati bellici	10 giorni	