



# Il Ministro della Difesa

- VISTO l'articolo 32, comma 1, del decreto legislativo 14 marzo 2013, n. 33, il quale prevede che le pubbliche amministrazioni e i gestori di pubblici servizi pubblicano la carta dei servizi o il documento contenente gli *standard* di qualità dei servizi pubblici;
- VISTO l'articolo 11, comma 1, del decreto legislativo 30 luglio 1999, n. 286, il quale prevede che i servizi pubblici nazionali e locali sono erogati con modalità che promuovono il miglioramento della qualità e assicurano la tutela dei cittadini e degli utenti e la loro partecipazione, nelle forme, anche associative, riconosciute dalla legge, alle inerenti procedure di valutazione e definizione degli *standard* qualitativi;
- VISTO l'articolo 1, comma 1, del decreto legislativo 20 dicembre 2009, n. 198, il quale prevede che, al fine di ripristinare il corretto svolgimento della funzione o la corretta erogazione di un servizio, i titolari di interessi giuridicamente rilevanti ed omogenei per una pluralità di utenti e consumatori possono agire in giudizio, con le modalità stabilite nel medesimo decreto, 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, 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 cui all'articolo 13 del medesimo decreto legislativo n. 198 del 2009, e secondo le scadenze temporali definite dal decreto legislativo n. 150 del 2009;
- VISTO l'articolo 3 del decreto legislativo n. 198 del 2009, che disciplina il procedimento in materia di ricorso per l'efficienza delle amministrazioni e dei concessionari di servizi pubblici;
- VISTO il decreto legislativo 27 ottobre 2009, n. 150, e, in particolare, le disposizioni di cui al Titolo II, che disciplinano il sistema di valutazione delle strutture e dei dipendenti delle amministrazioni pubbliche il cui rapporto di lavoro è disciplinato dall'articolo 2, comma 2, del decreto legislativo 30 marzo 2001, n. 165, al fine di assicurare elevati *standard* qualitativi ed economici del servizio tramite la valorizzazione dei risultati e della performance organizzativa e individuale;

- VISTA la delibera della Commissione per la valutazione, la trasparenza e l'integrità delle amministrazioni pubbliche n. 88/2010, approvata nella seduta del 24 giugno 2010, recante "Linee guida per la definizione degli *standard* di qualità (articolo 1, comma 1, del decreto legislativo 20 dicembre 2009, n. 198)";
- VISTA la delibera della Commissione per la valutazione, la trasparenza e l'integrità delle amministrazioni pubbliche n. 3/2012, approvata nella seduta del 5 gennaio 2012, recante "Linee guida per il miglioramento degli strumenti per la qualità dei servizi pubblici";
- VISTI gli articoli 20 e 21 del decreto legislativo 30 luglio 1999, n. 300, in materia di attribuzioni e ordinamento del Ministero della difesa;
- VISTO il decreto legislativo 15 marzo 2010, n. 66, e successive modificazioni, recante il "Codice dell'ordinamento militare", e, in particolare, le disposizioni di cui al libro primo, titolo III, concernenti organizzazione e funzioni dell'Amministrazione della difesa;
- VISTO il decreto del Presidente della Repubblica 15 marzo 2010, n. 90, e successive modificazioni, recante il "Testo unico delle disposizioni regolamentari in materia di ordinamento militare", e, in particolare, le disposizioni di cui al libro primo, titolo II, concernenti organizzazione e funzioni dell'Amministrazione della difesa;
- VISTO il decreto del Ministro della difesa 16 gennaio 2013, pubblicato nel *Supplemento ordinario* alla *Gazzetta Ufficiale* n. 72 del 26 marzo 2013, recante la struttura del Segretariato generale, delle Direzioni generali e degli Uffici centrali del Ministero della difesa, in attuazione dell'articolo 113, comma 4, del decreto del Presidente della Repubblica 15 marzo 2010, n. 90;
- VISTO il decreto del Ministro della difesa 29 ottobre 2020, recante la definizione dei servizi e dei relativi *standard* qualitativi del Ministero della difesa (carta dei servizi);
- CONSIDERATO che le funzioni e i compiti attribuiti al Ministero della difesa, essendo svolti in favore della collettività nazionale in modo indistinto, rientrano solo in via residuale tra i servizi pubblici come intesi nella citata delibera della Commissione per la valutazione, la trasparenza e l'integrità delle amministrazioni pubbliche n. 88/2010;
- RAVVISATA l'esigenza di aggiornare la definizione dei servizi e dei relativi *standard* qualitativi del Ministero della difesa;

## D E C R E T A

### Art. 1

#### *Servizi e relativi standard qualitativi del Ministero della difesa*

1. I servizi e i relativi *standard* qualitativi del Ministero della difesa, ai sensi e per gli effetti degli articoli 1, comma 1, e 3 del decreto legislativo 20 dicembre 2009, n. 198, sono definiti nelle tabelle da 1 a 15 allegate al presente decreto.
2. I servizi e i relativi *standard* di cui al comma 1 sono inseriti nel Piano della *performance* del Ministero della difesa, di cui all'articolo 10 del decreto legislativo 27 ottobre 2009, n. 150.

3. Con successivi decreti si provvede all'implementazione e aggiornamento dei servizi e dei relativi *standard* qualitativi di cui al presente articolo.

**Art. 2**

**Organo competente per la diffida**

1. L'organo a cui notificare la diffida del ricorrente, ai sensi dell'articolo 3 del decreto legislativo 20 dicembre 2009, n. 198, è indicato per ciascun servizio nelle tabelle di cui all'articolo 1, comma 1.

**Art. 3**

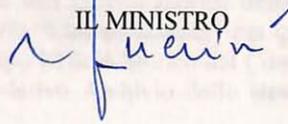
**Abrogazione**

1. A decorrere dalla data di entrata in vigore del presente decreto è abrogato il decreto del Ministro della difesa 29 ottobre 2020 citato in premessa.

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

Roma, li 17 DIC 2021

IL MINISTRO



*Standard qualitativi di riferimento:*

| Organismo      | Struttura      | Servizio       | Espresso       | Valore         |
|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|
| Amministrativa | Amministrativa | Amministrativa | Amministrativa | Amministrativa |
| Amministrativa | Amministrativa | Amministrativa | Amministrativa | Amministrativa |
| Amministrativa | Amministrativa | Amministrativa | Amministrativa | Amministrativa |
| Amministrativa | Amministrativa | Amministrativa | Amministrativa | Amministrativa |
| Amministrativa | Amministrativa | Amministrativa | Amministrativa | Amministrativa |
| Amministrativa | Amministrativa | Amministrativa | Amministrativa | Amministrativa |
| Amministrativa | Amministrativa | Amministrativa | Amministrativa | Amministrativa |
| Amministrativa | Amministrativa | Amministrativa | Amministrativa | Amministrativa |
| Amministrativa | Amministrativa | Amministrativa | Amministrativa | Amministrativa |

Difesa  
Reg. ALLA CORTE DEI CONTI  
Addi ..... 14 GEN 2022  
Reg. n. .... Fog. n. 85

IL CONSIGLIERE



Il Ministro della Difesa

ROMA 2009 / P.Z.S. S.p.A. - COD. 3500X00098

## TABELLA 1

### ACCESSO ALLA CONSULTAZIONE DEGLI ARCHIVI STORICI E BIBLIOTECHE

**Principali caratteristiche del servizio erogato:**

Il servizio prevede la consultazione di testi (libri, normative, articoli, documenti), su supporto cartaceo o elettronico, custoditi negli Archivi Storici e nelle biblioteche dello Stato Maggiore dell'Esercito, dello Stato Maggiore della Marina, dello Stato Maggiore dell'Aeronautica Militare e del Comando Generale dell'Arma dei Carabinieri.

**Modalità di erogazione:**

Il servizio viene effettuato direttamente presso i relativi sportelli fisici di accoglienza ovvero tramite richiesta telefonica, servizio postale, via fax e via *e-mail*.

Tipologia di utenza che usufruisce del servizio:

Personale interno e pubblico esterno.

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

Stato Maggiore dell'Esercito, Capo del V Reparto Affari Generali, per quanto concerne l'Archivio e la biblioteca dello Stato Maggiore dell'Esercito; Stato Maggiore della Marina, Capo dell'Ufficio Storico per quanto riguarda gli archivi e le biblioteche dell'Ufficio Storico della Marina; Stato Maggiore dell'Aeronautica Militare, Capo del 5° Reparto "Comunicazione" per quanto concerne l'Archivio e la biblioteca dello Stato Maggiore AM; Capo Ufficio Storico del Comando Generale dell'Arma dei Carabinieri, per quel che riguarda il relativo Archivio dello stesso ufficio e la biblioteca.

**Metodo di rilevazione del grado di soddisfazione dell'utenza:**

Somministrazione questionario cartaceo.

**Standard qualitativi di misurazione:**

| Dimensioni    | Sottodimensioni           | Descrizione   | Formula  | Valore  |
|---------------|---------------------------|---|--|---|
| Accessibilità | Accessibilità fisica      | Accesso presso la sede fisica dell'Ufficio  | nr. giornate lavorative con apertura al pubblico dell'Ufficio / nr. Totale giornate lavorative | 80%   |
|               | Accessibilità multicanale | Informazioni sul sito istituzionale del Ministero della difesa ( <a href="http://www.difesa.it">www.difesa.it</a> ) su come usufruire del servizio                              | nr. spazi web aggiornati / nr. spazi web da aggiornare   | 95%   |
|               |                           | Disponibilità del servizio tramite telefono, fax, posta, <i>e-mail</i>  | nr. richieste evase tramite telefono, fax, posta, <i>e-mail</i> / nr. totale richieste evase   | 70%   |
| Tempestività  | Tempestività              | Tempo massimo tra la presentazione della richiesta e l'erogazione della prestazione   | nr. giorni necessari all'erogazione della prestazione richiesta                                | Da 5 a 120 giorni lavorativi (da 5 a 90 giorni lavorativi per Arma dei Carabinieri) |
| Trasparenza   | Responsabili              | Pubblicazione sul sito istituzionale del Ministero della difesa ( <a href="http://www.difesa.it">www.difesa.it</a> ) dell'informazione riguardante il responsabile del servizio | nr. di giorni necessari per l'aggiornamento del sito <i>web</i>                                | 10 giorni lavorativi  |
|               | Procedure di contatto     | Pubblicazione sul sito istituzionale del Ministero della difesa ( <a href="http://www.difesa.it">www.difesa.it</a> ) delle informazioni riguardanti le modalità di contatto     | nr. di giorni necessari per l'aggiornamento del sito <i>web</i>                                | 10 giorni lavorativi  |
|               | Tempistiche di risposta   | Pubblicazione sul sito istituzionale del Ministero della difesa ( <a href="http://www.difesa.it">www.difesa.it</a> ) della tempistica programmata                               | nr. di giorni necessari per l'aggiornamento del sito <i>web</i>                                | 10 giorni lavorativi  |

**TABELLA 1**

|  |   |  |             |             |
|--|---|--|-------------|-------------|
|  | <p>Eventuali<br/>spese a carico<br/>dell'utente</p> | <p><b>Ufficio storico dello Stato Maggiore dell'Esercito:</b><br/>- riproduzione di fotografie su formato digitale JPEG 6 euro (IVA inclusa).<br/>In caso di pubblicazione o utilizzo dei materiali archivistici a scopo di lucro è previsto il pagamento dei diritti per ogni singola riproduzione come segue:<br/>- euro 30,00 per una singola edizione a stampa; per le pubblicazioni digitali; per l'utilizzo delle riproduzioni in una esposizione per un anno;<br/>- euro 40,00 per l'utilizzo di riproduzioni a bassa risoluzione sul web per un anno. La licenza è subordinata ai seguenti requisiti: le immagini devono essere visualizzabili gratuitamente e non scaricabili;<br/>- euro 70,00 per l'utilizzo delle riproduzioni per TV e Cinema per un anno.</p> <p>La Biblioteca concede a titolo gratuito la consultazione e la riproduzione su formato elettronico con mezzi propri di pagine dei propri volumi nel rispetto della vigente normativa.<br/>È prevista l'applicazione di marca da bollo da 16,00 euro nel caso di richiesta di pubblicazione integrale di documenti d'archivio e per la riproduzione in fac-simile ai sensi della vigente normativa di settore.</p> <p><b>Archivio dell'Ufficio Storico dello Stato Maggiore Marina:</b><br/>- riproduzione di fotografie su formato digitale JPEG 6 euro (IVA inclusa);<br/>- riproduzione di fotografie su formato digitale TIFF 12 euro (IVA inclusa).<br/>La Biblioteca Centrale di Palazzo Marina concede a titolo gratuito la consultazione e la riproduzione su formato elettronico con mezzi propri di pagine dei propri volumi nel rispetto della vigente normativa.<br/>È prevista l'applicazione di marca da bollo da 16,00 euro nel caso di richiesta di pubblicazione integrale di documenti d'archivio e per la riproduzione in fac-simile ai sensi della vigente normativa di settore.</p> <p><b>Archivio dell'Ufficio Storico dello Stato Maggiore dell'Aeronautica:</b><br/>Gli utenti sono sempre tenuti al rimborso delle spese sostenute dall'Amministrazione, anche nei casi di riproduzioni per fini di studio, motivi personali, o per finalità di valorizzazione anche se richieste da soggetti pubblici. Sono esenti da qualsiasi pagamento gli Enti e i Reparti dell'Aeronautica Militare:<br/>- riproduzione di materiali in formato analogico: ogni singola riproduzione euro 0,15 per il formato A4 ed euro 0,30 per il formato A3; - riproduzione di immagini già in formato digitale (con supporto a cura dell'utente): ogni singola riproduzione euro 0,30 per il materiale non iconografico in formato JPEG a bassa definizione, euro 0,60 per il materiale non iconografico (minimo 300 dpi) in formato JPEG ad alta definizione, euro 3,00 cadauno per il materiale iconografico (minimo 300 dpi) in formato JPEG ad alta definizione. In caso di pubblicazione o utilizzo dei materiali archivistici dell'Ufficio Storico AM è previsto il pagamento dei diritti per ogni singola riproduzione come segue:<br/>- euro 30,00 per una singola edizione a stampa; per le pubblicazioni digitali; per l'utilizzo delle riproduzioni in una esposizione per un anno;<br/>- euro 40,00 per l'utilizzo di riproduzioni a bassa risoluzione sul web per un anno. La licenza è subordinata ai seguenti requisiti: le immagini devono essere visualizzabili gratuitamente e non scaricabili;<br/>- euro 70,00 per l'utilizzo delle riproduzioni per TV e Cinema per un anno.</p> | <p>////</p> | <p>////</p> |
|--|---|--|-------------|-------------|

## TABELLA 1

|  |  |  |  |
|--|--|--|--|
|  |  | <p>È prevista l'applicazione di marca da bollo da 16,00 euro nel caso di richiesta di pubblicazione integrale di documenti d'archivio e per la riproduzione in fac-simile ai sensi della vigente normativa di settore. Gli importi indicati nel tariffario sono versati:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- direttamente dall'Utente al Nucleo Cassa del Comando A.M. Roma</li> <li>- Ufficio Amministrazione negli orari prestabiliti;</li> <li>- tramite bollettino di c/c postale n. 597005;</li> <li>- mediante bonifico bancario al seguente IBAN: IT04D07601032000000597005 intestato al Comando Aeronautica Militare Roma - Ufficio Amministrazione - Servizio amministrativo.</li> </ul> <p><b>Archivio dell'Ufficio storico del Comando Generale dell'Arma dei Carabinieri:</b></p> <p>Purchè non rientrino nelle tipologie sottoposte a regime di restrizione alla libera consultabilità (artt. 122-127 D.Lgs 42/2004), è libera la divulgazione con qualsiasi mezzo di immagini di beni archivistici legittimamente acquisite, in modo da non poter essere ulteriormente riprodotte a scopo di lucro, ex art.108 del Codice dei Beni culturali e del paesaggio. In tale categoria rientrano le pubblicazioni: se cartacee con tiratura inferiore alle 2.000 copie e prezzo di copertina inferiore a € 70 o che siano periodici di natura scientifica senza scopi editoriali; se on line perseguano finalità scientifiche o pedagogiche, non beneficino di inserzioni pubblicitarie o commerciali e non siano soggette ad accesso a pagamento. In tali casi è sufficiente comunicarne l'intendimento all'Ufficio Storico, utilizzando il modulo per la dichiarazione di utilizzo, senza scopo di lucro, delle immagini di documenti storici. La pubblicazione dovrà citare l'Ufficio Storico del Comando Generale dell'Arma dei Carabinieri quale possessore dei documenti pubblicati e riportarne l'esatta collocazione archivistica. Per altre finalità e al di fuori dei casi sopra riportati, la pubblicazione o l'utilizzo in facsimile di immagini di un documento archivistico o di parte di esso, è soggetta a concessione. Occorre presentare apposito modulo per la richiesta di concessione a utilizzare immagini di documenti, corredata da marca da bollo (€ 16,00 salvo esenzioni ai sensi dell'art. 16, D.P.R. 26 ottobre 1972 n. 642). Una volta ottenuta la concessione l'utente dovrà riportare la segnatura esatta del documento e la menzione "su concessione del Comando Generale dell'Arma dei Carabinieri" completo di estremi del provvedimento. Tali indicazioni dovranno essere riportate sulla bibliografia. La concessione è valida esclusivamente per un solo Paese di pubblicazione e relativamente alla prima edizione dell'opera; per ulteriori utilizzazioni dovrà essere richiesto un permesso specifico. La concessione alla pubblicazione non esonera lo studioso dall'accertamento e dalla regolarizzazione di eventuali diritti d'autore spettanti ad altri soggetti sugli stessi beni. L'utente che pubblica il documento in formato digitale si impegna a renderne impossibile il download. Resta soggetta ad apposita autorizzazione la richiesta di pubblicazione di interi fondi archivistici, serie archivistiche complete o parti sostanziali per qualsiasi motivo sia avanzata. Sono a carico dell'utente eventuali spese di riproduzione.</p> |  |
|--|--|--|--|

**TABELLA 1**

|                  |                     |                                       |  |     |
|------------------|---------------------|---------------------------------------|--|-----|
| <b>Efficacia</b> | <b>Conformità</b>   | Regolarità della prestazione erogata  | nr. di pratiche evase conformemente alla norma di riferimento / nr. tot. richieste/comunicazioni evase       | 95% |
|                  | <b>Affidabilità</b> | Pertinenza della prestazione erogata  | nr. di reclami / nr. tot. richieste/comunicazioni evase  | 5%  |
|                  | <b>Compiutezza</b>  | Esaustività della prestazione erogata | nr. delle richieste/comunicazioni evase senza ulteriori adempimenti dell'utenza / nr. totale richieste evase | 90  |

## TABELLA 2

### BANCA DATI DEI CADUTI IN GUERRA

#### Principali caratteristiche del servizio erogato:

Il servizio prevede l'accesso *web* sul sito istituzionale del Ministero della difesa ([www.difesa.it](http://www.difesa.it)) al sistema di ricerca delle informazioni sui Caduti in guerra.

#### Modalità di erogazione:

Il servizio viene erogato mediante interrogazione (*web*) della banca dati, attraverso la pagina dedicata sul sito istituzionale del Ministero della Difesa ([www.difesa.it](http://www.difesa.it)) (percorso: "Il Ministro" > "ONORCADUTI" > "Banca Dati per la ricerca dei Caduti e Dispersi in Guerra").

#### Tipologia di utenza che usufruisce del servizio:

Privati cittadini, sodalizi e amministrazioni pubbliche.

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

Direttore della Direzione Storico-Statistica del Commissariato Generale per le Onoranze ai Caduti.

#### Metodo di rilevazione del grado di soddisfazione dell'utenza:

Somministrazione questionario cartaceo.

#### Standard qualitativi di misurazione:

| Dimensioni    | Sottodimensioni                  | Descrizione indicatore   | Formula indicatore   | Valore programmato   |
|---------------|----------------------------------|--|--|----------------------|
| Accessibilità | Multimediali                     | Informazioni sul sito istituzionale del Ministero della difesa ( <a href="http://www.difesa.it">www.difesa.it</a> ) su come usufruire del servizio                               | nr. giorni di accessibilità al web / nr. giorni dell'anno solare                         | 90%                  |
| Tempestività  | Tempestività                     | Tempo massimo tra l'interrogazione e l'erogazione dell'informazione: 10 giorni lavorativi  | nr. di interrogazioni trattate entro il tempo previsto / nr. totale delle interrogazioni | 95%                  |
| Trasparenza   | Unità Organizzativa responsabile | Pubblicazione sul sito istituzionale del Ministero della difesa ( <a href="http://www.difesa.it">www.difesa.it</a> ) della informazione riguardante il responsabile del servizio | nr. di giorni necessari per l'aggiornamento del sito <i>web</i>                          | 10 giorni lavorativi |
|               | Canali di comunicazione          | Pubblicazione sul sito istituzionale del Ministero della difesa ( <a href="http://www.difesa.it">www.difesa.it</a> ) delle informazioni riguardanti le modalità di contatto      | nr. di giorni necessari per l'aggiornamento del sito <i>web</i>                          | 10 giorni lavorativi |
|               | Tempi di risposta                | Pubblicazione sul sito istituzionale del Ministero della difesa ( <a href="http://www.difesa.it">www.difesa.it</a> ) della tempistica programmata                                | nr. di giorni necessari per l'aggiornamento del sito <i>web</i>                          | 10 giorni lavorativi |
|               | Costi associati all'erogazione   | /  | /  | 0                    |
| Efficacia     | Conformità                       | Regolarità del servizio  | nr. di interrogazioni evase / nr. totale delle interrogazioni                            | 95%                  |
|               | Affidabilità                     | Affidabilità del servizio  | nr. di reclami / nr. totale delle interrogazioni   | 5%                   |

**TABELLA 3**

**CERTIFICAZIONE DELLA QUALIFICAZIONE DEI COMPONENTI ELETTRONICI / ELETTROMECCANICI PER IMPIEGO MILITARE**

**Principali caratteristiche del servizio erogato:**

La qualificazione dei componenti elettronici/elettromeccanici critici (connettori, *microrelays*, cavi elettrici speciali), prodotti dall'industria nazionale della difesa e impiegati negli apparati utilizzati per le applicazioni di alta tecnologia proprie degli armamenti militari navali, aerospaziali e terrestri, è atto tecnico amministrativo terzo necessario a garantire l'elevatissima affidabilità degli stessi durante il loro funzionamento in ambienti di elevato *stress* operativo tipico dell'impiego militare. La progettazione e riproduzione di tali componenti deve garantire l'affidabilità assoluta del loro funzionamento, in quanto l'eventuale *failure* può determinare il *crash* del sistema d'armamento stesso. La certificazione per la qualificazione effettuata dallo Stato, oltre alla garanzia di massima qualità dei componenti, costituisce atto tecnico-amministrativo fondamentale per le industrie manifatturiere nazionali qualificate al fine della commercializzazione di tali speciali prodotti di alta tecnologia nel mercato industriale militare, sia nazionale che internazionale, con notevoli ricadute applicative nel mercato civile. Il servizio prevede altresì la gestione della QPL (*Qualified Products List*) delle attuali circa 8.200 tipologie di componenti qualificati e pubblicata sul sito *internet* istituzionale del Ministero della difesa (<http://www.difesa.it/SGD-DNA/staff/DT/TELEDIFE>), servizio Tecnico di alta utilità per i progettisti delle aziende manifatturiere aerospaziali e militari.

**Modalità di erogazione:**

Su domanda e secondo la Norma Tecnica Procedurale consultabile sul sito istituzionale del Ministero della difesa ([www.difesa.it](http://www.difesa.it)).

**Tipologia di utenza che usufruisce del servizio:**

Aziende industriali di alta tecnologia del mercato militare nazionale e internazionale.

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

Direttore della Direzione informatica, telematica e tecnologie avanzate (TELEDIFE).

**Metodo di rilevazione del grado di soddisfazione dell'utenza:**

Servizio non soggetto a rilevazione.

**Standard qualitativi di misurazione del servizio tecnico:**

| Dimensioni    | Sottodimensioni                  | Descrizione indicatore  | Formula indicatore   | Valore programmato   |
|---------------|----------------------------------|---|--|----------------------|
| Accessibilità | Fisica                           | Richiesta scritta di qualificazione e di rinnovo della certificazione in scadenza   | nr. giorni lavorativi apertura uffici/ nr. giorni lavorativi   | 100%                 |
|               | multimediali                     | Pubblicazione sul sito istituzionale del Ministero della difesa ( <a href="http://www.difesa.it">www.difesa.it</a> ) della lista dei prodotti qualificati QPL | Rapporto fra il numero certificati di qualificazione pubblicati sul sito ed il numero dei certificati emessi | 100%                 |
| Tempestività  |                                  | Tempo intercorrente tra il <i>Test Report</i> definitivo e l'emissione dei certificati: 30 giorni   | nr. di certificati emessi entro 30 giorni / nr. certificati totali emessi                                    | 100%                 |
| Trasparenza   | unità organizzativa responsabile | Vice Direttore Tecnico  | Certificati di qualificazione emessi entro i termini di legge/ nr. certificati totali emessi                 | 100%                 |
|               | canali di comunicazione          | Invio a mezzo servizio postale dei certificati di qualificazione  | nr. di giorni per l'invio del certificato dalla del processo di qualificazione                               | 15 giorni lavorativi |
|               | Tempi di risposta                | Tempo intercorrente tra la emissione del certificato e la data di trasmissione del medesimo   | nr. di giorni per l'invio del certificato dalla del processo di qualificazione                               | 15 giorni lavorativi |
|               | costi associati all'erogazione   | Spese di missione per le ispezioni tecniche a carico della Azienda  | /  | /                    |
| Efficacia     | conformità                       | Regolarità della prestazione erogata  | Rapporto fra il nr. dei <i>Test</i> programmati e quelli previsti dalla norma tecnica                        | 100%                 |
|               | affidabilità                     | Prestazione adeguata alla prestazione attesa  | numero reclami accolti / numero prestazioni richieste  | 0%                   |
|               | completezza                      | Esaurività della prestazione erogata  | nr. procedimenti conclusi / numero totale delle istanze  | 100%                 |

**TABELLA 4**

**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**

**Principali caratteristiche del servizio erogato:**

La Direzione Armamenti Aeronautici e per l'Aeronavigabilità (ARMAEREO) ha come compito di istituito quello di emettere la normativa tecnica per autorizzare al volo qualsiasi Aeromobile Militare, come prescritto dal Codice della Navigazione all'art. 745 (Gli aeromobili militari sono ammessi alla navigazione, certificati ed immatricolati nei registri degli aeromobili militari dal Ministero della Difesa). Qualsiasi privato cittadino (*stakeholder*) o qualsiasi titolare di interessi collettivi omogenei può accedere alla consultazione della normativa aeronautica emessa dalla DAA e aggiornata in tempo reale.

**Modalità di erogazione:**

Tramite *internet* sul sito della Direzione Armamenti Aeronautici e per l'Aeronavigabilità (ARMAEREO) o direttamente a seguito di richiesta.

**Tipologia di utenza che usufruisce del servizio:**

Qualsiasi privato cittadino (*stakeholder*) o qualsiasi titolare di interessi collettivi omogenei.

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

Vice Direttore Tecnico della Direzione degli Armamenti Aeronautici e per l'Aeronavigabilità (ARMAEREO).

**Metodo di rilevazione del grado di soddisfazione dell'utenza:**

Servizio non soggetto a rilevazione.

**Standard qualitativi di misurazione:**

| Dimensioni    | Sottodimensioni                  | Descrizione indicatore  | Formula indicatore  | Valore programmato                             |
|---------------|----------------------------------|---|---|--|
| Accessibilità | Fisica                           | Richiesta alla Direzione degli Armamenti Aeronautici e per l'aeronavigabilità - Vice Direzione Tecnica 2° Ufficio "Normativa Tecnica Generale e Immatricolazione" competente per la normativa   | nr. giorni lavorativi apertura uffici / nr. totale giorni lavorativi                                | 100%   |
|               | multimediale                     | Informazioni sul sito della Direzione degli armamenti aeronautici e per l'aeronavigabilità, all'indirizzo <a href="http://www.difesa.it/S_GD-DNA/Staff/DT/ARMAEREO/Biblioteca/Pagine/default.aspx">http://www.difesa.it/S_GD-DNA/Staff/DT/ARMAEREO/Biblioteca/Pagine/default.aspx</a> | nr. spazi web aggiornati / nr. spazi web da aggiornare  | 90%  |
| Tempestività  | tempestività                     | Tempo massimo tra la presentazione della richiesta e l'erogazione del servizio  | nr. di prestazioni effettuate entro il tempo previsto (20 gg lavorativi)/nr. totale delle richieste | 90%  |
| Trasparenza   | unità organizzativa responsabile | Capo 2° Ufficio VDT ARMAEREO  | nr. di giorni necessari per l'aggiornamento sul sito web  | 20 giorni lavorativi                           |
|               | canali di comunicazione          | Pubblicazioni sul sito istituzionale del Ministero della difesa ( <a href="http://www.difesa.it">www.difesa.it</a> ) delle modalità di contatto   | nr. di giorni necessari per l'aggiornamento sul sito web  | 20 giorni lavorativi                           |
|               | tempi di risposta                | Su indicazione del responsabile del procedimento (Capo 2° Ufficio VDT ARMAEREO)   | nr. giorni necessari per invio della risposta   | 5 giorni lavorativi (riscontro interlocutorio) |
|               | costi associati all'erogazione   | Su indicazione del responsabile del procedimento (Capo 2° Ufficio VDT ARMAEREO)   | /   | /  |
| Efficacia     | conformità                       | Correttezza formale della prestazione erogata   | nr. delle pratiche evase conformemente alla norma / nr. totale delle pratiche evase                 | 100%   |
|               | affidabilità                     | Pertinenza della prestazione erogata rispetto alla richiesta dell'utente  | nr. delle pratiche evase conformemente alla richiesta dell'utente / nr. totale delle pratiche evase | 100%   |
|               | completezza                      | Esautività della prestazione erogata  | nr. di procedimenti utilmente conclusi/ nr. totale delle istanze presentate                         | 95%  |

**TABELLA 5**

**OMOLOGAZIONE, IDONEITÀ ALL'IMPIEGO E QUALIFICA DEI MATERIALI E MANUFATTI D'INTERESSE DELLA MARINA MILITARE ITALIANA DESTINATI ALL'IMPIEGO A BORDO DELLE UNITA' NAVALI**

**Principali caratteristiche del servizio erogato:**

Qualifica di prodotti industriali di specifico interesse per la Marina Militare italiana per il successivo impiego a bordo delle unità navali.

**Modalità di erogazione:**

Su domanda.

**Tipologia di utenza che usufruisce del servizio:**

Aziende.

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

Direttore della Direzione degli armamenti navali (NAVARM).

**Metodo di rilevazione del grado di soddisfazione dell'utenza:**

Servizio non soggetto a rilevazione.

**Standard qualitativi di misurazione:**

| Dimensioni    | Sottodimensioni                  | Descrizione indicatore   | Formula indicatore   | Valore programmato   |
|---------------|----------------------------------|--|--|----------------------|
| Accessibilità | fisica                           | Richiesta alla Divisione competente per il materiale   | nr. giorni lavorativi apertura uffici / nr. totale giorni lavorativi                       | 90%                  |
|               | multimediali                     | Informazioni sul sito istituzionale del Ministero della difesa ( <a href="http://www.difesa.it">www.difesa.it</a> )                            | nr. spazi web aggiornati / nr. spazi web da aggiornare                                     | 90%                  |
| Tempestività  |                                  | Tempo massimo tra la presentazione della richiesta e l'erogazione del servizio   | nr. di prestazioni effettuate entro il tempo previsto / nr. totale delle richieste         | 90%                  |
| Trasparenza   | Unità organizzativa responsabile | Capo Divisione tecnica competente per materia  | nr. di giorni necessari per l'aggiornamento sul sito web                                   | 20 giorni lavorativi |
|               | Canali di comunicazione          | Publicazioni sul sito istituzionale del Ministero della difesa ( <a href="http://www.difesa.it">www.difesa.it</a> ) delle modalità di contatto | nr. di giorni necessari per l'aggiornamento sul sito web                                   | 20 giorni lavorativi |
|               | tempi di risposta                | Su indicazione del responsabile del procedimento (Capo Divisione competente per materia)   | nr. giorni necessari per invio della risposta  | 60 giorni lavorativi |
|               | costi associati all'erogazione   | Su indicazione del responsabile del procedimento (Capo Divisione competente per materia)   | /  | /                    |
| Efficacia     | conformità                       | Regolarità erogata della prestazione   | nr. delle pratiche evase conformemente alla norma / nr. totale delle pratiche evase        | 100%                 |
|               | affidabilità                     | Pertinenza erogata della prestazione   | nr. di reclami accolti sulla base di un giudizio di pertinenza rispetto al servizio svolto | 5%                   |
|               | completezza                      | Esaurività erogata della prestazione   | nr. di procedimenti conclusi / nr. totale delle istanze presentate                         | 90%                  |

**TABELLA 6**

**OMOLOGAZIONE E QUALIFICAZIONE DI MATERIALI, DI COMPETENZA DELLA DIREZIONE ARMAMENTI TERRESTRI, PER L'IMPIEGO MILITARE**

**Principali caratteristiche del servizio erogato:**

Omologazione e qualificazione di sistemi e articoli d'interesse dello Stato Maggiore della Difesa, del Segretariato Generale della Difesa, di una Forza Armata, di un Corpo dello Stato o Impresa/Società a premessa dell'impiego militare e nell'ambito dei sistemi, mezzi e materiali di competenza.

**Modalità di erogazione:**

Su mandato/richiesta da parte degli organismi citati.

**Tipologia di utenza che usufruisce del servizio:**

Stato Maggiore della Difesa, Segretariato Generale della Difesa, Forza Armata, Corpo dello Stato, Aziende.

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

Direttore della Direzione degli armamenti terrestri (TERRARM).

**Metodo di rilevazione del grado di soddisfazione dell'utenza:**

Servizio non soggetto a rilevazione.

**Standard qualitativi di misurazione:**

| Dimensioni    | Sottodimensioni                      | Descrizione indicatore  | Formula indicatore   | Valore programmato |
|---------------|--------------------------------------|---|--|--------------------|
| Accessibilità | Fisica                               | Richiesta alla Divisione competente per il materiale  | nr. giorni lavorativi apertura uffici / nr. totale giorni lavorativi   | 100%               |
|               | Multicanale                          | (sito internet)   | nr. giorni di accessibilità al sito / nr. giorni anno solare   | 100%               |
| Tempestività  | Tempestività                         | Tempo massimo tra la presentazione della richiesta e l'erogazione del servizio                                      | nr. di prestazioni effettuate entro il tempo previsto / nr. totale delle richieste   | 100%               |
| Trasparenza   | Responsabili                         | Capo Divisione tecnica competente per materia/ Reparto o Divisione pilota per sistemi complessi                     |  |                    |
|               | Procedure di contatto                | Posta elettronica certificata/ posta ordinaria  |  |                    |
|               | Tempistiche di risposta              | Variabili con il tipo di procedimento e la complessità del sistema d'interesse                                      |  |                    |
|               | Eventuali spese a carico dell'utente | Su indicazione del Capo Divisione tecnica competente per materia / Reparto o Divisione pilota per sistemi complessi |  |                    |
| Efficacia     | Conformità                           | Aderenza della prestazione a quanto richiesto.  | nr. pratiche evase conformemente alle norme/ nr. totale delle pratiche evase   | 100%               |
|               | Affidabilità                         | Garanzia di soddisfare la richiesta   | nr. dei procedimenti conclusi / nr. totale delle richieste pervenute   | 100%               |
|               | Completezza                          | Esaustività della prestazione   | nr. delle pratiche che soddisfano la necessità dell'utente (senza ulteriori adempimenti) / nr. totale delle pratiche evase | 98%                |

## TABELLA 7

### RILASCIO E RINNOVO TESSERE MOD. AT E MOD. BT

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

Rilascio e rinnovo tessere mod. AT (personale civile o militare in quiescenza) e mod. BT (familiare del personale civile/militare in servizio e in quiescenza).

#### **Modalità di erogazione:**

Rilascio diretto ai richiedenti o invio agli stessi a mezzo posta.

Ferme restando le modalità di erogazione per il personale in servizio presso gli Organi Centrali (rilascio assicurato, rispettivamente, da PERSOMIL e PERSOCIV), per l'Esercito le tessere mod. BT sono rilasciate, ai familiari del personale militare e civile in servizio, dai rispettivi Enti di appartenenza; ai familiari del personale militare in quiescenza, dai Centri Documentali (CEDOC) e dagli Uffici documentali dei Comandi Militari Esercito; ai familiari del personale civile in quiescenza, dall'ultimo Ente di servizio. Le tessere mod. AT sono rilasciate al personale civile in quiescenza, ovvero militare in congedo assoluto, rispettivamente, dall'ultimo Ente di servizio o dai Centri Documentali (CEDOC) e dagli Uffici documentali dei Comandi Militari Esercito.

Per la Marina, le tessere mod. BT sono rilasciate al personale militare dai Nuclei/Uffici presso i Comandi marittimi (Nord, Capitale, Sud e Sicilia), il Comando presidio di La Maddalena e il Comando in Capo della Squadra Navale. Per il personale militare in quiescenza (AT) e familiari (BT) il rilascio è di competenza del Comando marittimo di residenza del richiedente.

Per l'Aeronautica, la tessera cartacea mod. BT è rilasciata ai familiari del personale militare e civile in servizio presso Comandi, Enti e unità dagli Alti Comandi, con facoltà di questi ultimi di attribuire la funzione del rilascio ai Comandanti di corpo. Per i familiari del personale civile in quiescenza, ovvero militare in congedo assoluto, dal Comando Aeronautica militare Roma (COMAER) per militari, da PERSOCIV per il personale civile residente nella Regione Lazio e dai Comandi territoriali I Regione Aerea e III Regione Aerea per il personale militare e civile in relazione alla residenza dell'utente. Per il personale militare residente all'estero il rilascio della tessera è di competenza dell'Ente territoriale in relazione all'ultima residenza in territorio nazionale dell'utente. La tessera mod. AT viene rilasciata al solo personale civile in quiescenza ovvero militare in congedo assoluto.

Per l'Arma dei Carabinieri le tessere mod. BT sono rilasciate, per il personale civile e militare in servizio, dal Comando di corpo individuato quale Ente amministrativo per tutto il personale dei reparti ai quali fornisce supporto. Per il personale militare in congedo, il rilascio delle tessere AT e quelle per i familiari (BT) è di competenza del Comando Legione Carabinieri competente per territorio sul luogo di residenza.

#### **Tipologia di utenza che usufruisce del servizio:**

Personale civile/militare in quiescenza e familiari di personale civile/militare in servizio e in quiescenza.

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

Direttore Generale della Direzione generale per il personale civile (PERSOCIV) per il personale civile, e relativi familiari, che presta/ha prestato servizio negli enti centrali (AT e BT); Direttore Generale della Direzione generale per il personale militare (PERSOMIL) per i familiari del personale militare che presta servizio negli Enti centrali (BT); Comandante dell'Ente/Capo del Centro documentale/Capo Ufficio documentale del CME per l'Esercito, con riferimento alle attività di rispettiva competenza; Comandante del Comando deputato al rilascio/rinnovo per la Marina; Comandante del Comando deputato al rilascio/rinnovo per l'Aeronautica; Comandante dell'Ente amministrativo deputato al rilascio/rinnovo del documento per i Carabinieri.

#### **Metodo di rilevazione del grado di soddisfazione dell'utenza:**

Servizio non soggetto a rilevazione.

**TABELLA 7**

**Standard qualitativi di misurazione:**

| Dimensioni    | Sottodimensioni           | Descrizione Indicatori   | Formula Indicatori   | Valore Programmato  |
|---------------|---------------------------|--|--|---------------------|
| Accessibilità | Accessibilità fisica      | Accesso agli uffici/sportelli  | nr. di giornate lavorative con apertura assicurata dello sportello / nr. totale di giornate lavorative (ufficiali)                               | 95%                 |
|               | Accessibilità multicanale | A mezzo posta e per info. Tramite telefono, fax ed e-mail  | nr. di richieste pervenute / nr. totale richieste evase  | 100%                |
| Tempestività  | Tempestività              | Tempo limite previsto per norma tra la presentazione della richiesta e l'erogazione della prestazione: 90 giorni | nr. di prestazioni effettuate entro il tempo previsto / nr. totale di richieste di prestazioni pervenute   | 90%                 |
| Trasparenza   | Responsabile              | Pubblicazione sul sito istituzionale del responsabile del servizio   | Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web  | 7 giorni lavorativi |
| Efficacia     | Conformità                | Regolarità della prestazione erogata   | nr. di pratiche evase conformemente alla norma di riferimento / nr. totale di pratiche   | 95%                 |
|               | Affidabilità              | Pertinenza del servizio  | Numero reclami accolti/totale richieste evase  | 0%                  |
|               | Compiutezza               | Esastività della prestazione erogata   | nr. di istanze concluse senza richiedere documentazione e certificazioni già in possesso della amministrazione / nr. totale di istanze pervenute | 90%                 |

Ministero della Difesa  
 Roma 2021 TP25 SPA 5 COD. 3500XC0098

## TABELLA 8

### TESSERA PERSONALE DI RICONOSCIMENTO MODELLO AT elettronico

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

La tessera personale di riconoscimento "Modello ATe", di cui al d.P.R. n. 851 del 1967, rilasciata con modalità elettronica, denominata Carta Multiservizi della Difesa (CMD) e rispondente ai requisiti dei DPCM del 24 maggio 2010 e 18 gennaio 2016 recanti le "Regole tecniche delle Tessere di riconoscimento rilasciate con modalità elettronica dalle Amministrazioni dello Stato", assolve a tre principali funzioni:

- a. Documento di identificazione a vista del personale;
- b. Strumento di identificazione personale per l'uso dei servizi informatici sviluppati dalla Difesa per soddisfare specifiche esigenze funzionali e abilitati alle funzioni "Carta Nazionale dei Servizi" (CNS);
- c. Strumento idoneo per l'apposizione della firma digitale.

All'interno della carta è inserito un *chip* a contatto contenente i certificati di:

- firma digitale;
- autenticazione Carta Nazionale dei Servizi (CNS);
- cifratura;
- *smart card logon* per l'accesso alle postazioni di lavoro abilitate.

#### **Modalità di erogazione:**

L'emissione del documento ha inizio con la presa visione dell'informativa e l'avvio del processo di acquisizione effettuato presso le *Local Registration Authority* (LRA) della Difesa, presentando il modulo di richiesta CMD/dichiarazione sostitutiva di certificazione, debitamente compilato, completo della firma del Comandante di Corpo/Delegato del richiedente la carta. In fase di inserimento, il sistema provvede a verificare i dati esistenti nella Banca Dati del *Card Management System* per avviare il processo di pre-caricamento dei dati del richiedente. I dati acquisiti sono validati dal Responsabile del trattamento dei dati e trasmessi al *Card Management System* che provvede alla stampa della carta. Il modello ATe stampato viene distribuito all'interno dell'Amministrazione difesa e consegnato a cura della *Local Registration Authority* esclusivamente al personale richiedente che, codici di sicurezza (Codice di emergenza, Codice di distribuzione, PIN e PUK carta e firma) ricevuti al proprio indirizzo di posta elettronica nominativa, provvede ad attivarla.

#### **Tipologia di utenza che usufruisce del servizio:**

Personale civile o militare in servizio attivo nell'Amministrazione Difesa. In particolare:

- tutto il personale militare e civile in servizio presso l'Amministrazione difesa, compreso il personale in servizio temporaneo e gli Allievi delle Scuole Militari;
- personale militare in ausiliaria e in riserva sino al collocamento in congedo assoluto;
- personale della Magistratura Militare, dell'Agenzia Industrie Difesa (AID), del Corpo Militare della Croce Rossa Italiana (CRI), del Sovrano militare Ordine di Malta (SMOM) e delle Pubbliche Amministrazioni che hanno stipulato accordi di collaborazione con il Ministero della difesa per il rilascio del modello ATe al proprio personale.

Per esigenze particolari (es. impiego fuori area) il modello ATe può essere rilasciato anche al personale "richiamato" in servizio.

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

- Personale civile: Titolare dell'Ente di servizio del dipendente;
- Personale militare: Titolare di ciascun Ente presso cui presta servizio il richiedente.

#### **Metodo di rilevazione del grado di soddisfazione dell'utenza:**

Servizio non soggetto a rilevazione.

TABELLA 8

## Standard qualitativi di misurazione:

| Dimensioni    | Sottodimensioni                      | Descrizione Indicatori  | Formula Indicatori   | Valore Programmato  |
|---------------|--------------------------------------|---|--|---------------------|
| Accessibilità | fisica                               | Accesso agli uffici/sportelli   | nr. di giornate lavorative con apertura assicurata dello sportello / nr. totale di giornate lavorative   | 95%                 |
|               | Multicanale                          | A mezzo intranet e per info. tramite telefono ed e-mail   | nr. di richieste pervenute / nr. totale richieste evase  | 100%                |
| Tempestività  | Tempestività                         | Tempo massimo tra la presentazione della richiesta e l'erogazione della prestazione: 15 giorni lavorativi (comprensivi dei giorni necessari all'Ente di servizio per la consegna al dipendente)   | nr. di prestazioni effettuate entro il tempo previsto / nr. totale di richieste di prestazioni pervenute   | 95%                 |
| Trasparenza   | Responsabili                         | Pubblicazione sul sito istituzionale del Card Management System dell'informazione riguardante il responsabile del servizio  | nr. di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web   | 7 giorni lavorativi |
|               | Procedure di contatto                | Pubblicazione sul sito istituzionale del Card Management System dell'informazione riguardante le modalità di contatto   | nr. di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web   | 7 giorni lavorativi |
|               | Tempistiche di risposta              | Pubblicazione sul sito istituzionale del Card Management System dell'informazione riguardante la tempistica programmata   | nr. di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web   | 7 giorni lavorativi |
|               | Eventuali spese a carico dell'utente | Sono a carico dell'utente, nel caso di recidività in cui i danni alla carta evidenzino dolo o colpa grave da parte del personale, le sanzioni di cui al Regio Decreto del 18 novembre 1923, n. 2440. Costo della carta da Euro 3,59 IVA esclusa | /  | /                   |
| Efficacia     | Conformità                           | Regolarità della prestazione erogata  | nr. di pratiche evase conformemente alla norma di riferimento / nr. totale di pratiche   | 100%                |
|               | Affidabilità                         | Pertinenza del servizio   | nr. reclami accolti / totale richieste pervenute   | 100%                |
|               | Compiutezza                          | Esaustività della prestazione erogata   | nr. di istanze concluse senza richiedere documentazione e certificazioni già in possesso della amministrazione / nr. totale di istanze pervenute | 100%                |

**TABELLA 9**

**RINNOVO BREVETTO DI SPECIALIZZAZIONE DEL PERSONALE ADDETTO ALLA RICERCA, INDIVIDUAZIONE E SCOPRIMENTO DI ORDIGNI ESPLOSIVI RESIDUATI BELLICI**

**Principali caratteristiche del servizio erogato:**

Il servizio prevede il rinnovo biennale degli addetti alla ricerca, individuazione e scoprimento di ordigni esplosivi residuati bellici. Tale rinnovo si basa sulla constatazione dell'idoneità fisica del richiedente.

**Modalità di erogazione:**

Su domanda: la domanda arriva GENIODIFE corredata della documentazione necessaria.

**Tipologia di utenza che usufruisce del servizio:**

Personale alle dipendenze di imprese iscritte all'albo regolamentato con Decreto interministeriale Difesa-Lavoro 11 maggio 2015, n. 82 e personale civile e militare dell'A.D..

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

Direttore della Direzione dei lavori e del demanio (GENIODIFE).

**Metodo di rilevazione del grado di soddisfazione dell'utenza:**

Servizio non soggetto a rilevazione.

**Standard qualitativi di misurazione:**

| Dimensioni    | Sottodimensioni                  | Descrizione indicatore  | Formula indicatore   | Valore programmato |
|---------------|----------------------------------|---|--|--------------------|
| Accessibilità | fisica                           | Richiesta scritta di rinnovo del brevetto al Reparto Infrastrutture dell'Esercito Italiano di Padova o Napoli | nr. giorni lavorativi di ricezione Reparti Infrastrutture / nr. totale giorni lavorativi | 100%               |
| Tempestività  |                                  | Tempo intercorrente tra richiesta di rinnovo ed emissione brevetto rinnovato                                  | nr. giorni necessari per il rinnovo  | 30 giorni          |
| Trasparenza   | unità organizzativa responsabile | 1° Reparto di GENIODIFE   | nr. giorni necessari presso Geniodife  | 30 giorni          |
|               | canali di comunicazione          | Invio richieste per iscritto (per il tramite di Reparto Infrastrutture di NA o PD)                            | nr. richieste trasmesse / numero richieste pervenute                                     | 100%               |
|               | tempi di risposta                | Tempo necessario per il rinnovo del brevetto  | nr. giorni necessari al rinnovo  | 30 giorni          |
|               | costi associati all'erogazione   | Spese mediche necessarie all'accertamento dei requisiti psico-fisici.   | -  | -                  |
| Efficacia     | conformità                       | Regolarità della prestazione erogata  | nr. pratiche evase in conformità alle norme / nr. totale pratiche evase                  | 100%               |
|               | affidabilità                     | Pertinenza del servizio   | nr. reclami accolti / totale richieste pervenute   | 0%                 |
|               | compiutezza                      | Esaustività servizio  | nr. procedimenti conclusi / nr. istanze pervenute  | 100%               |

**TABELLA 10**

**SACRARI MILITARI**

**Principali caratteristiche del servizio erogato:**

Il servizio prevede l'accesso alle Aree Sacre (visite individuali e collettive, cerimonie celebrative, culto religioso).

**Modalità di erogazione:**

Il servizio viene erogato mediante presentazione fisica all'ingresso della struttura, per visite individuali, e su domanda per visite collettive, cerimonie celebrative e culto religioso.

**Tipologia di utenza che usufruisce del servizio:**

Privati cittadini, scolaresche, sodalizi e amministrazioni pubbliche.

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

Vice Commissario Generale del Commissariato Generale per le Onoranze ai Caduti in Guerra.

**Metodo di rilevazione del grado di soddisfazione dell'utenza:**

Non previsto.

**Standard qualitativi di misurazione:**

| Dimensioni    | Sottodimensioni                  | Descrizione indicatore   | Formula indicatore   | Valore programmato   |
|---------------|----------------------------------|--|--|----------------------|
| Accessibilità | Fisica                           | Accesso alla struttura   | nr. giornate lavorative con apertura della struttura / nr. totale delle giornate | 80%                  |
|               | Multimediali                     | Informazioni sul sito istituzionale del Ministero della difesa (www.difesa.it) su come usufruire del servizio                          | nr. spazi web aggiornati / nr. spazi web da aggiornare                           | 50%                  |
| Tempestività  | Tempestività                     | Tempo massimo tra la presentazione della domanda e la comunicazione dell'esito: 10 giorni lavorativi                                   | nr. di domande trattate entro il tempo previsto / nr. totale di domande          | 95%                  |
| Trasparenza   | Unità Organizzativa responsabile | Pubblicazione sul sito istituzionale del Ministero della difesa delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio            | nr. di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web                         | 10 giorni lavorativi |
|               | Canali di comunicazione          | Pubblicazione sul sito istituzionale del Ministero della difesa (www.difesa.it) delle informazioni riguardanti le modalità di contatto | nr. di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web                         | 10 giorni lavorativi |
|               | Tempi di risposta                | Pubblicazione sul sito istituzionale del Ministero della difesa (www.difesa.it) della tempistica programmata                           | nr. di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web                         | 10 giorni lavorativi |
| Efficacia     | Conformità                       | Regolarità del servizio  | nr. di visite effettuate / nr. totale delle richieste                            | 95%                  |
|               | Affidabilità                     | Affidabilità del servizio  | nr. di reclami /nr totale delle richieste  | 5%                   |

Il Ministero della Difesa

ROMA, 2022 - IPZS S.p.A. - COD. 350UXC0098

## TABELLA 11

### UFFICI PER LE RELAZIONI CON IL PUBBLICO

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

Il Ministero della difesa assicura l'espletamento del servizio attraverso nr. 12 Uffici per le Relazioni con il Pubblico (URP), di cui 9 presso le direzioni generali e tecniche, 3 presso lo Stato Maggiore della Marina, lo Stato Maggiore dell'Aeronautica e il Comando Generale dell'Arma dei Carabinieri (quest'ultimo coordina l'attività dei nr. 19 Nuclei Relazione con il Pubblico (NuRP), costituiti, rispettivamente, nr. 18 presso i Comandi Legione Carabinieri dei capoluoghi di Regione e nr. 1 presso il Centro Nazionale Amministrativo di Chieti). Inoltre, per quanto concerne lo Stato Maggiore dell'Esercito, il servizio è strutturato non in un unico URP a livello centrale, bensì è articolato a livello periferico in Comandi Militari Esercito (CME), che fungono da sportelli per il pubblico. Il servizio assicura orientamento e informazioni su organizzazione, norme, attività, servizi e iniziative di competenza del Ministero, nonché assistenza nelle informazioni, accoglienza di suggerimenti e segnalazioni di eventuali disservizi, soddisfacendo, in particolare, esigenze conoscitive in materia di reclutamento e di partecipazione ai concorsi per l'arruolamento nelle F.A. e nell'Arma dei Carabinieri e sull'accesso ai ruoli civili dell'Amministrazione.

#### **Modalità di erogazione:**

Il servizio viene effettuato tramite la gestione simultanea di un insieme di canali di contatto, quali lo sportello fisico, il telefono, il fax, la posta elettronica ordinaria o certificata (P.E.C.), la posta ordinaria e il sito istituzionale del Ministero della difesa ([www.difesa.it](http://www.difesa.it)).

#### **Tipologia di utenza che usufruisce del servizio:**

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

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

Il Segretariato generale del Ministero della difesa - Direzione nazionale degli armamenti, per quanto concerne l'attività degli URP istituiti presso le Direzioni Generali e tecniche; lo Stato Maggiore della Marina, lo Stato Maggiore dell'Aeronautica e il Comando Generale dell'Arma dei Carabinieri per quanto riguarda i rispettivi URP; lo Stato Maggiore dell'Esercito per quel che attiene ai menzionati Comandi Militari Esercito (CME).

#### **Metodo di rilevazione del grado di soddisfazione dell'utenza:**

La rilevazione dei giudizi espressi dagli utenti avviene mediante apposito questionario cartaceo consegnato a mano a coloro che si presentano fisicamente in loco e inviato via *e-mail* a tutti quelli che hanno avanzato le proprie richieste tramite questo canale.

Per i servizi resi dall'Arma dei Carabinieri, la rilevazione viene svolta mediante la compilazione di un questionario presente *on-line* sul sito istituzionale [www.carabinieri.it](http://www.carabinieri.it) e attraverso un risponditore automatico telefonico che propone le domande all'utenza.

#### **Standard qualitativi di misurazione:**

| Dimensioni    | Sottodimensioni | Descrizione indicatore  | Formula indicatore  | Valore programmato |
|---------------|-----------------|---|---|--------------------|
| Accessibilità | Fisica          | Accesso allo sportello fisico di accoglienza  | nr. giornate lavorative con apertura dello sportello / nr. totale delle giornate lavorative ufficiali | 100%               |
|               | Multicanale     | Informazione sul sito istituzionale del Ministero della difesa ( <a href="http://www.difesa.it">www.difesa.it</a> , <a href="http://www.esercito.difesa.it">www.esercito.difesa.it</a> ) di come usufruire del servizio | nr. spazi web aggiornati / nr. spazi web da aggiornare  | 90%                |

**TABELLA 11**

| Dimensioni          | Sottodimensioni                         | Descrizione indicatore   | Formula indicatore  | Valore programmato  |
|---------------------|---|--|---|---------------------|
|                     |   | Disponibilità del servizio tramite telefono, posta elettronica ordinaria e certificata, fax, posta ordinaria. I punti di contatto sono inseriti sul sito <i>web</i>              | nr. di richieste evase tramite telefono, <i>e-mail</i> , posta ordinaria fax / nr. totale delle richieste evase | 90%                 |
| <b>Tempestività</b> | <b>Tempestività</b>                     | Erogazione della prestazione entro i termini procedurali previsti  | nr. di prestazioni effettuate nel tempo previsto / nr. totale di richieste                                      | 100%                |
| <b>Trasparenza</b>  | <b>Unità organizzativa responsabile</b> | Pubblicazione sul sito istituzionale del Ministero della difesa ( <a href="http://www.difesa.it">www.difesa.it</a> ) delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio | nr. di giorni necessari per l'aggiornamento del sito <i>web</i>   | 5 giorni lavorativi |
|                     | <b>Canali di comunicazione</b>          | Pubblicazione sul sito istituzionale del Ministero della difesa delle modalità di contatto   | nr. di giorni necessari per l'aggiornamento del sito <i>web</i>   | 5 giorni lavorativi |
|                     | <b>Tempi di risposta</b>                | Pubblicazione sul sito istituzionale del Ministero della difesa delle tempistiche di risposta  | nr. di giorni necessari per l'aggiornamento del sito <i>web</i>   | 5 giorni lavorativi |
|                     | <b>Costi associati all'erogazione</b>   | Pubblicazione sul sito istituzionale del Ministero della difesa delle eventuali spese a carico dell'utente   | nr. di giorni necessari per l'aggiornamento del sito <i>web</i>   | 2 giorni lavorativi |
| <b>Efficacia</b>    | <b>Conformità</b>                       | Regolarità della prestazione erogata   | nr. di pratiche evase conformemente alla normativa di riferimento/ nr. totale di comunicazioni                  | 100%                |
|                     | <b>Affidabilità</b>                     | Pertinenza della prestazione erogata   | nr. di reclami / nr. di comunicazione evase   | 100%                |
|                     | <b>Compiutezza</b>                      | Esaustività della prestazione erogata  | nr. di comunicazioni evase senza ulteriori adempimenti da parte dell'utenza / nr. totale di comunicazioni       | 100%                |

Ministero della Difesa  
 COD. 3500XC0098  
 ROMA, 2020 - IPZS S.p.A.

**TABELLA 12**

**ISTITUTO GEOGRAFICO MILITARE**

**Principali caratteristiche del servizio erogato:**

Servizio di vendita al pubblico (diretta e tramite "negozi" on-line) dei prodotti dell'Istituto geografico militare (cartografia, fotografie aeree, plastici in resina vinilica, testi didattici, culturali e scientifici, prodotti geodetici).

**Modalità di erogazione:**

Il servizio viene effettuato tramite attività di vendita al pubblico dal lunedì al venerdì (ore 8.45 - 12,30 e ore 12.45 - 14.45 dal lunedì al giovedì e ore 8.45 - 12,30 il venerdì) e tramite "negozi on-line" attraverso il sito internet [www.igmi.org](http://www.igmi.org).

**Tipologia di utenza che usufruisce del servizio:**

Enti pubblici ed Enti privati, enti del Ministero della difesa (Esercito, Marina, Aeronautica e Arma dei Carabinieri), utenti privati.

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

Comandante dell'Istituto Geografico Militare.

**Metodo di rilevazione del grado di soddisfazione dell'utenza:**

Somministrazione questionario cartaceo.

**Standard qualitativi di misurazione:**

| Dimensioni    | Sottodimensioni                      | Descrizione indicatore  | Formula indicatore  | Valore programmato |
|---------------|--------------------------------------|---|---|--------------------|
| Accessibilità | Fisica                               | Accesso al servizio vendita prodotti e accesso agli uffici  | nr. giorni lavorativi con apertura dello sportello per il servizio di vendita / nr. totale giorni lavorativi (ufficiali) (5 giorni la settimana, da lunedì a venerdì) | 90%                |
|               | Multicanale                          | Informazione attraverso il sito web dell'Istituto Geografico Militare ( <a href="http://www.igmi.org">www.igmi.org</a> ).   | nr. di giorni accessibilità al sito web / nr. giorni dell'anno solare   | 100%               |
| Tempestività  | Tempestività                         | Tempo massimo dalla presentazione della richiesta per l'erogazione della prestazione: 15 giorni lavorativi.   | nr. delle prestazioni effettuate entro il tempo previsto / nr. totale delle richieste di prestazioni pervenute  | 90%                |
| Trasparenza   | Responsabili                         | Capo Servizio Finanziario e Commerciale   | /   | /                  |
|               | Procedure di contatto                | Informazioni disponibili sul sito web dell'Istituto Geografico Militare ( <a href="http://www.igmi.org">www.igmi.org</a> ).   | /   | /                  |
|               | tempi di risposta                    | Informazioni commerciali e tecniche: istantanee. Trasmissione preventivi: 0 - 2 giorni. Invio materiale pronta consegna: 1 - 5 giorni. Invio materiale conto terzi: 7 - 20 giorni.  | /   | /                  |
|               | Eventuali spese a carico dell'utente | Spese di spedizione per il recapito dei prodotti acquistati a carico dell'utente. Il relativo importo varia a seconda della tipologia del prodotto acquistato ed è consultabile direttamente sul sito web dell'Istituto Geografico Militare ( <a href="http://www.igmi.org">www.igmi.org</a> ). | /   | /                  |
| Efficacia     | conformità                           | Regolarità della prestazione erogata a favore degli utenti (Enti Pubblici, Enti privati e utenti privati)   | nr. delle pratiche evase conformemente alla norma di riferimento / nr. totale delle pratiche evase  | 90%                |
|               | affidabilità                         | Pertinenza delle prestazioni erogate  | nr. dei reclami accolti sulla base di un giudizio di pertinenza rispetto al servizio svolto   | 50                 |
|               | Completezza                          | Esautività della prestazione erogata a favore degli utenti  | nr. delle istanze concluse senza richiedere documentazione e certificazioni già in possesso dell'amministrazione / nr. totale delle istanze pervenute                 | 80%                |

**TABELLA 13**

**CENTRO INFORMAZIONI GEOTOPOGRAFICHE AERONAUTICHE**

**Principali caratteristiche del servizio erogato:**

Servizio di vendita dei prodotti editi dal Centro Informazioni Geotopografiche Aeronautiche, quali cartografia aeronautica, fotografie aeree, pubblicazioni e volumi aeronautici in formato cartaceo ed elettronico.

**Modalità di erogazione:**

L'erogazione del servizio avviene sia a titolo gratuito che a titolo oneroso.

La modalità a titolo gratuito è riservata esclusivamente agli Enti dell'Aeronautica Militare. Invece, la modalità a titolo oneroso è rivolta a tutti (Pubblica Amministrazione, Enti privati e utenti privati); l'acquisto dei prodotti avviene per il tramite di Difesa Servizi S.p.A, mediante la compilazione del modulo "Richiesta Preventivo", scaricabile nella sezione "catalogo prodotti", all'indirizzo *internet* <http://www.aeronautica.difesa.it/comunicazione/CIGA>. Inoltre, sempre per il tramite della predetta Società, l'attività di commercializzazione avviene anche attraverso la rete dei "Rivenditori Autorizzati". Il dettaglio di entrambe le modalità di cessione dei prodotti è visionabile all'indirizzo *internet* precedentemente indicato. Il preventivo in argomento viene lavorato/evaso dal personale del C.I.G.A. dal lunedì al venerdì durante l'orario di servizio.

**Tipologia di utenza che usufruisce del servizio:**

Enti pubblici, Enti privati, Enti del Ministero della difesa e utenti privati.

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

Direttore del Centro Informazioni Geotopografiche Aeronautiche.

**Metodo di rilevazione del grado di soddisfazione dell'utenza:**

Somministrazione questionario cartaceo.

**Standard qualitativi di misurazione:**

| Dimensioni    | Sottodimensioni       | Descrizione  | Formula indicatore   | Valore programmato |
|---------------|-----------------------|--|--|--------------------|
| Accessibilità | Multicanale           | Informazione attraverso il sito web del C.I.G.A.<br>( <a href="http://www.aeronautica.difesa.it/comunicazione/catalogociga/pagine/default.aspx">http://www.aeronautica.difesa.it/comunicazione/catalogociga/pagine/default.aspx</a> )                    | nr. di giorni accessibilità al sito web / nr. giorni dell'anno solare  | 100%               |
|               |                       | Richiesta fornitura di prodotto tramite il modulo "Richiesta Preventivo"   | nr. totale di richieste di prodotto pervenute tramite le modalità indicate nel modulo "Richiesta Preventivo" / nr. totale di richieste di fornitura di prodotto e prestazione di servizio pervenute tramite tutti i canali | 100%               |
|               |                       | Richiesta informazioni e preventivo fornitura di prodotto o prestazione di servizio mediante contatto diretto con il personale addetto (fax, posta elettronica)  | nr. di richieste di preventivo ricevute / richieste di preventivo che si trasformano in ordini di acquisto   | 80%                |
| Tempestività  | Tempestività          | Tempo massimo dalla presentazione della richiesta per l'erogazione della prestazione: 15 giorni lavorativi   | nr. delle prestazioni effettuate entro il tempo previsto / nr. totale delle richieste di prestazioni pervenute   | 90%                |
| Trasparenza   | Responsabili          | Direttore del C.I.G.A.   | /  | /                  |
| Trasparenza   | Procedure di contatto | Indirizzi di posta elettronica: <a href="mailto:aerogeo@aeronautica.difesa.it">aerogeo@aeronautica.difesa.it</a><br>Fax: 06-9108149<br>Tel. preventivi/ordini: 06-91293739<br>Tel. fatturazione elettr.: 06-469168203/4<br>Tel. spedizioni: 06-91293762. | /  | /                  |
|               | Tempi di risposta     | Informazioni commerciali e tecniche: istantanee. Trasmissione preventivi: 0 - 4 giorni. Invio materiale: 5 - 20 giorni.  | /  | /                  |

Roma 2009 TPZ5 SpA - COD. 3500XC0098  
 Di Numero carta

**TABELLA 13**

| <b>Dimensioni</b> | <b>Sottodimensioni</b>                      | <b>Descrizione</b>  | <b>Formula indicatore</b>   | <b>Valore programmato</b> |
|-------------------|---|---|---|---------------------------|
|                   | <b>Eventuali spese a carico dell'utente</b> | Spese di spedizione per il recapito dei prodotti acquistati a carico dell'utente. Il relativo importo varia a seconda della tipologia del prodotto acquistato che viene indicato di volta in volta su ogni preventivo | /   | /                         |
| <b>Efficacia</b>  | <b>Conformità</b>                           | Regolarità della prestazione erogata a favore degli utenti (Enti Pubblici, Enti privati e utenti privati)   | nr. delle pratiche evase conformemente alla norma di riferimento / nr. totale delle pratiche evase  | 90%                       |
|                   | <b>Affidabilità</b>                         | Pertinenza delle prestazioni erogate  | nr. dei reclami accolti sulla base di un giudizio di pertinenza rispetto al servizio svolto   | 30                        |
|                   | <b>Completezza</b>                          | Esaustività della prestazione erogata a favore degli utenti   | nr. delle istanze concluse senza richiedere documentazione e certificazioni già in possesso dell'amministrazione/nr. totale delle istanze pervenute | 80%                       |

## TABELLA 14

### SERVIZIO DEI FARI E DEL SEGNALAMENTO MARITTIMO NAZIONALE

**Principali caratteristiche del servizio erogato:**

Il servizio presiede al funzionamento degli ausili alla navigazione, costituiti dalla rete dei fari e dei fanali marittimi, dislocati lungo le coste e nei porti di interesse nazionale.

**Modalità di erogazione:**

Il servizio viene fornito garantendo l'efficienza e quindi la visibilità dei segnalamenti marittimi al navigante, sia durante le ore diurne (in relazione a forma, dimensione e caratteristiche cromatiche) sia durante le ore notturne (attraverso l'impiego di sorgenti luminose appropriate).

**Tipologia di utenza che usufruisce del servizio:**

Tutti i naviganti.

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

Comandante Logistico del Comando Logistico della M.M..

**Metodo di rilevazione del grado di soddisfazione dell'utenza:**

Servizio non soggetto a rilevazione.

**Standard qualitativi di misurazione:**

| Dimensioni    | Sottodimensioni                      | Descrizione indicatore  | Formula indicatore   | Valore programmato  |
|---------------|--------------------------------------|---|--|---------------------|
| Accessibilità | Fisica                               | Segnaletica marittima di interesse nazionale dislocata lungo le coste italiane  | /  | /                   |
|               | Multicanale                          | Informazioni relative ai segnalamenti gestiti dal Servizio Fari, la loro dislocazione sul territorio nazionale ed il relativo stato di efficienza sul sito <a href="http://web.www.marina.difesa.it">web www.marina.difesa.it</a>   | nr. giornate di accessibilità web / nr. giorni anno solare   | 90%                 |
| Tempestività  | Tempestività                         | Rapidità nella comunicazione di mutamento dello stato di efficienza dei segnalamenti marittimi  | Tempo massimo entro cui comunicare agli organi competenti all'emissione degli avvisi ai naviganti la variazione dello stato di efficienza dei segnalamenti marittimi (dal momento in cui vengono rilevate) | entro 48 ore (*)    |
| Trasparenza   | Responsabili                         | Publicazione su sito <a href="http://web.www.marina.difesa.it">web www.marina.difesa.it</a> delle informazioni riguardanti i responsabili del servizio  | nr. di giorni necessari per l'aggiornamento del sito <a href="http://web">web</a>  | 7 giorni lavorativi |
|               | Procedure di contatto                | Publicazione su sito <a href="http://web.www.marina.difesa.it">web www.marina.difesa.it</a> delle informazioni riguardanti le modalità di contatto  | nr. di giorni necessari per l'aggiornamento del sito <a href="http://web">web</a>  | 7 giorni lavorativi |
|               | Tempistiche di risposta              | Il servizio degli ausili alla navigazione - costituiti dalla rete dei fari e fanali marittimi, dislocati lungo le coste e nei porti di interesse nazionale - è per sua natura disponibile senza soluzione di continuità a tutti i naviganti nelle percentuali di efficacia indicate | /  | /                   |
|               | Eventuali spese a carico dell'utente | /   | /  | 0                   |
| Efficacia     | Conformità                           | Regolarità del servizio   | percentuale giornate di funzionamento dei segnalamenti marittimi/giorni anno   | 95%(**)             |
|               | Affidabilità                         | Affidabilità del servizio   | media delle percentuali di efficienza di tutti i segnalamenti marittimi gestiti dal servizio fari  | 95% (**)            |

(\*) Tempo massimo entro il quale gli organi operativi del servizio fari (comandi zona fari e reggenze) comunicano all'autorità marittima locale competente una eventuale variazione dello stato di efficienza di un segnalamento (dal momento in cui ne hanno riscontro).

(\*\*) Livello minimo di servizio indicato dalla *International Association of Marine Aids to Navigation and Lighthouse Authorities*.

ROMA, 2009 - IP.25.5.8.A.8 - COD. 3500XC0098  
 Il Ministero della Difesa

TABELLA 15

## AVVISI AI NAVIGANTI PERIODICO QUINDICINALE

**Principali caratteristiche del servizio erogato:**

Il servizio prevede la diffusione di bollettino contenente informazioni e avvisi di carattere nautico, nello specifico:

- avvisi per le carte;
- avvisi per i portolani;
- avvisi per i radioservizi;
- avvisi di carattere generale;
- avvisi per i cataloghi;
- avvisi per l'elenco fari;
- avvisi NTM III.

**Modalità di erogazione:**

Il servizio è erogato mediante pubblicazione sul sito [www.marina.difesa.it](http://www.marina.difesa.it), consultazione presso le Autorità Marittime in Italia.

**Tipologia di utenza che usufruisce del servizio:**

Tutti i naviganti.

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

Direttore dell'Istituto Idrografico della Marina.

**Metodo di rilevazione del grado di soddisfazione dell'utenza:**

Servizio non soggetto a rilevazione.

**Standard qualitativi di misurazione:**

| Dimensioni    | Sottodimensioni                      | Descrizione indicatore   | Formula indicatore  | Valore programmato  |
|---------------|--------------------------------------|--|---|---|
| Accessibilità | Fisica                               | Informazioni disponibili presso Strutture dipendenti dal Ministero delle infrastrutture e trasporti (Autorità Marittime)                                       | /   | /   |
|               | Multicanale                          | Informazioni sul sito <a href="http://www.marina.difesa.it">www.marina.difesa.it</a>   | nr. giornate di accessibilità al sito <a href="http://www.marina.difesa.it">web</a> / nr. giorni anno solare                            | 95%   |
| Tempestività  | Tempestività                         | Pubblicazione del periodico quindicinale   | nr. delle pubblicazioni emesse nei tempi previsti / nr. totale delle pubblicazioni da emettere nell'anno solare                         | 95%   |
| Trasparenza   | Responsabili                         | Pubblicazione su sito <a href="http://www.marina.difesa.it">web</a> delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio                                | nr. di giorni necessari per l'aggiornamento del sito <a href="http://www.marina.difesa.it">web</a>                                      | 7 giorni lavorativi   |
|               | Procedure di contatto                | Pubblicazione su sito <a href="http://www.marina.difesa.it">web</a> delle informazioni riguardanti le modalità di contatto                                     | nr. di giorni necessari per l'aggiornamento del sito <a href="http://www.marina.difesa.it">web</a>                                      | 7 giorni lavorativi   |
|               | Tempistiche di risposta              | Pubblicazione su sito <a href="http://www.marina.difesa.it">web</a> dei pdc ove inoltrare richieste di chiarimenti e/o notizie di interesse per la navigazione | nr. di giorni necessari per l'aggiornamento del sito <a href="http://www.marina.difesa.it">web</a>                                      | 7 giorni lavorativi   |
|               | Eventuali spese a carico dell'utente | Pubblicazione su sito <a href="http://www.marina.difesa.it">web</a> delle modalità e tariffe di abbonamento per la ricezione cartacea del fascicolo AANN       | spese a carico dell'utente  | Abbonamento per l'anno:<br>- Italia € 100,00<br>- Estero € 120,00 |
| Efficacia     | Conformità                           | Regolarità del servizio  | periodicità media di pubblicazione  | 95%   |
|               | Affidabilità                         | Affidabilità del servizio  | nr. di fascicoli AANN emessi /nr. fascicoli AANN previsti come da cronologia definita in sede di fascicolo n.1 dell'anno di riferimento | 100%  |