



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 4 aprile 2019, 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;

DECRETA

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 4 aprile 2019 citato in premessa.

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

Roma, li 29 OTT 2020

IL MINISTRO



CORTE DEI CONTI
UFFICIO CONTROLLI ATTI
MINISTERI INTERNO E DIFESA

Reg. nr Succ. n. 3434

26 NOV. 2020

IL MAGISTRATO



Il Ministro della Difesa

NUMA 2009-IPZS S.p.A. - S. COD. 350UXC0098



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 (www.difesa.it) su come usufruire del servizio	nr. spazi web aggiornati / nr. spazi web da aggiornare	95%
		Disponibilità del servizio tramite telefono, fax, posta, e-mail	nr. richieste evase tramite telefono, fax, posta, e-mail / 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 (www.difesa.it) dell'informazione riguardante il responsabile del servizio	nr. di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	10 giorni lavorativi
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito istituzionale del Ministero della difesa (www.difesa.it) delle informazioni riguardante le modalità di contatto	nr. di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	10 giorni lavorativi
	Tempistiche 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

TABELLA 1

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione	Formula	Valore
	Eventuali spese a carico dell'utente	<p>Ufficio storico dello Stato Maggiore dell'Esercito: - riproduzione di fotografie su formato digitale JPEG 6 euro (IVA inclusa). 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: - euro 30,00 per una singola edizione a stampa; per le pubblicazioni digitali; per l'utilizzo delle riproduzioni in una esposizione per un anno; - 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; - 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. 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>Archivio dell'Ufficio Storico dello Stato Maggiore Marina: - riproduzione di fotografie su formato digitale JPEG 6 euro (IVA inclusa); - riproduzione di fotografie su formato digitale TIFF 12 euro (IVA inclusa). 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. 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>Archivio dell'Ufficio Storico dello Stato Maggiore dell'Aeronautica: 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: - 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</p>	////	////

TABELLA 1

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione	Formula	Valore
		<p>pubblicazione o utilizzo dei materiali archivistici dell'Ufficio Storico AM è previsto il pagamento dei diritti per ogni singola riproduzione come segue:</p> <ul style="list-style-type: none"> - euro 30,00 per una singola edizione a stampa; per le pubblicazioni digitali; per l'utilizzo delle riproduzioni in una esposizione per un anno; - 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; - euro 70,00 per l'utilizzo delle riproduzioni per TV e Cinema per un anno. <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"> - direttamente dall'Utente al Nucleo Cassa del Comando A.M. Roma - Ufficio Amministrazione negli orari prestabiliti; - tramite bollettino di c/c postale n. 597005; - mediante bonifico bancario al seguente IBAN: IT04D0760103200000000597005 intestato al Comando Aeronautica Militare Roma - Ufficio Amministrazione - Servizio amministrativo. <p>Archivio dell'Ufficio storico del Comando Generale dell'Arma dei Carabinieri: 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.</p> <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.</p>		
Efficacia	Conformità	Regolarità della prestazione erogata	nr. di pratiche evase conformemente alla norma di riferimento / nr. tot. richieste/comunicazioni evase	95%
	Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata	nr. di reclami / nr. tot. richieste/comunicazioni evase	5%
	Compiutezza	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) 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) (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 (www.difesa.it) 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 (www.difesa.it) 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 (www.difesa.it) 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 (www.difesa.it) 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).

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/ numero giorni lavorativi	100%
	multimediali	Pubblicazione sul sito istituzionale del Ministero della difesa (www.difesa.it) 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	/	/

TABELLA 3

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Efficacia	conformità	Regolarità della prestazione erogata	Rapporto fra il nr. dei Test programmati e quelli previsti dalla norma tecnica	100%
	affidabilità	Prestazione adeguata alla prestazione attesa	numero reclami accolti / numero prestazioni richieste	0%
	compiutezza	Esastività della prestazione erogata	nr. procedimenti conclusi / numero totale delle istanze	100%

Il Ministro della Difesa

ROMA, 2009 - I.P.Z.S. S.p.A. - S. COD. 350UXC0098

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 degli armamenti aeronautici ha come compito di istituto 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 degli armamenti aeronautici 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 http://www.difesa.it/S GD-DNA/Staff/DT/ARMA EREO/Biblioteca/Pagine/default.aspx	data emissione norma /data inserimento sul sito web	5 giorni lavorativi
Tempestività	tempestività	Erogazione del servizio nel minor tempo possibile	Tempo massimo tra la presentazione della richiesta e l'erogazione del servizio	5 giorni lavorativi
Trasparenza	unità organizzativa responsabile	Capo 2° Ufficio VDT ARMAEREO	nr. di giorni necessari per l'aggiornamento sul sito web	5 giorni lavorativi
	canali di comunicazione	Pubblicazioni sul sito di ARMAEREO delle modalità di contatto	nr. di giorni necessari per l'aggiornamento sul sito web	5 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
	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%
	compiutezza	Esaustività della prestazione erogata	nr. di procedimenti utilmente conclusi/ nr. totale delle istanze presentate	90%

TABELLA 5

OMOLOGAZIONE, IDONEITÀ ALL'IMPIEGO E QUALIFICA DEI MATERIALI E MANUFATTI D'INTERESSE DELLA MARINA MILITARE ITALIANA DESTINATI ALL'IMPIEGO A BORDO DELLE UNITÀ 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 (www.difesa.it)	nr. spazi web aggiornati/ Numeri 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 (www.difesa.it) 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 della prestazione erogata	nr. delle pratiche evase conformemente alla norma/ nr. totale delle pratiche evase	100%
	affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata	nr. di reclami accolti sulla base di un giudizio di pertinenza rispetto al servizio svolto	5%
	compiutezza	Esaustività della prestazione erogata	nr. di procedimenti conclusi/ nr. totale delle istanze presentate	90%



M. Ministero della Difesa



ROMA, 2009 - I.P.Z.S. S.p.A. - S. COD. 350UXC0098

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 <i>internet</i>)	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.	n. pratiche evase conformemente alle norme/n. totale delle pratiche evase	100%
	Affidabilità	Garanzia di soddisfare la richiesta	Numero dei procedimenti conclusi/n. totale delle richieste pervenute	100%
	Compiutezza	Esaustività della prestazione	n. delle pratiche che soddisfano la necessità dell'utente (senza ulteriori adempimenti)/ n. 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 ed 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 <i>e-mail</i>	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	Esaustività della prestazione erogata	nr. di istanze concluse senza richiedere documentazione e certificazioni già in possesso della amministrazione / nr. totale di istanze pervenute	90%

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 militare VFP1 e Allievo delle Scuole Militari a esclusione delle Scuole di formazione militare;
- 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.

Standard qualitativi di misurazione:

TABELLA 8

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%

Il Ministero della Difesa

ROMA 2009 - IPZS S.p.A. - S. COD. 35001XC00098

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 ai Reparti Infrastrutture dell'Esercito Italiano, di Napoli e di Padova. A loro cura è il controllo medico legale presso struttura sanitaria militare locale.

Tipologia di utenza che usufruisce del servizio:

Personale alle dipendenze di imprese che operano nel settore.

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	60 giorni
Trasparenza	unità organizzativa responsabile	1° Reparto di GENIODIFE	nr. giorni necessari presso Geniodife	15 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 le visite mediche ed il rinnovo del brevetto	nr. giorni necessari al rinnovo	60 giorni
	costi associati all'erogazione	/	/	0
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%

TABELLA 11

UFFICI PER LE RELAZIONI CON IL PUBBLICO

Principali caratteristiche del servizio erogato:

Il Ministero della difesa assicura l'espletamento del servizio attraverso 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 n. 19 Nuclei Relazione con il Pubblico - NuRP, costituiti, rispettivamente, n. 18 presso i Comandi Legione Carabinieri dei capoluoghi di Regione e n. 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).

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 summenzionati 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 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 (www.difesa.it , www.esercito.difesa.it) di come usufruire del servizio	nr. spazi web aggiornati/nr. spazi <i>web</i> 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%
Tempestività	Tempestività	Erogazione della prestazione entro i termini procedurali previsti	nr. di prestazioni effettuate nel tempo previsto/nr. totale di richieste	100%
Trasparenza	Unità organizzativa responsabile	Pubblicazione sul sito istituzionale del Ministero della difesa (www.difesa.it) delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio	nr. di giorni necessari per l'aggiornamento del sito <i>web</i>	5 giorni lavorativi
	Canali di comunicazione	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
	Tempi di risposta	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
	Costi associati all'erogazione	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
Efficacia	Conformità	Regolarità della prestazione erogata	nr. di pratiche evase conformemente alla normativa di riferimento/nr. totale di comunicazioni	100%
	Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata	nr. di reclami/nr. di comunicazione evase	100%
	Compiutezza	Esastività della prestazione erogata	nr. di comunicazioni evase senza ulteriori adempimenti da parte dell'utenza/nr. totale di comunicazioni	100%

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.

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 (www.igmi.org).	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 (www.igmi.org).	/	/
	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 <i>web</i> dell’Istituto Geografico Militare (www.igmi.org).	/	/
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	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 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. (http://www.aeronautica.difesa.it/comunicazioni/catalogociga/pagine/default.aspx)	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: aerogeo@aeronautica.difesa.it Fax: 06-9108149 Tel. preventivi/ordini: 06-91293739 Tel. fatturazione elettr.: 06-469168203/4 Tel. spedizioni: 06-91293766/7	/	/
	Tempi di risposta	Informazioni commerciali e tecniche: istantanee. Trasmissione preventivi: 0 - 4 giorni. Invio materiale: 5 - 20 giorni.	/	/

TABELLA 13

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione	Formula indicatore	Valore programmato
	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 che viene indicato di volta in volta su ogni preventivo	/	/
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	30
	Completezza	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%

Il Ministro della Difesa

ROMA, 2009 - I.P.Z.S. S.p.A. - S. COD. 350UXC0098

TABELLA 14

SERVIZIO DEI FARI E DEL SEGNALEMENTO 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) che 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 web www.marina.difesa.it	nr. giornate di accessibilità web / numero 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 le variazioni dello stato di efficienza dei segnalamenti marittimi (dal momento in cui vengono rilevate)	entro 48 ore (*)
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione su sito web www.marina.difesa.it delle informazioni riguardanti i responsabili del servizio	nr. di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	7 giorni lavorativi
	Procedure di contatto	Pubblicazione su sito web www.marina.difesa.it delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	nr. di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	7 giorni lavorativi
	Tempistiche di risposta	Il servizio degli ausili alla navigazione -costituiti dalla rete dei fari e dei 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	95%**

TABELLA 14

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
			segnalamenti marittimi gestiti dal servizio fari	

(*) 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*.




 Il Ministero della Difesa

ROMA, 2009 - I.P.Z.S. S.p.A. - S. COD. 350UXC0098

TABELLA 15

INFORMAZIONI NAUTICHE / 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", consultazione presso le Autorità Marittime in Italia e presso i Consolati Italiani all'Estero.

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)	/	/
		Informazioni disponibili presso Strutture dipendenti dal Ministero degli Affari esteri (Autorità consolare)	/	/
	Multicanale	Informazioni sul sito <i>web</i> www.marina.difesa.it	nr. giornate di accessibilità al sito <i>web</i> / 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 <i>web</i> www.marina.difesa.it delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio	nr. di giorni necessari per l'aggiornamento del sito <i>web</i>	7 giorni lavorativi
	Procedure di contatto	Pubblicazione su sito <i>web</i> www.marina.difesa.it delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	nr. di giorni necessari per l'aggiornamento del sito <i>web</i>	7 giorni lavorativi
	Tempistiche di risposta	Pubblicazione su sito <i>web</i> www.marina.difesa.it delle informazioni riguardanti le modalità di reclamo / notizie di interesse della navigazione	nr. di giorni necessari per l'aggiornamento del sito <i>web</i>	7 giorni lavorativi
	Eventuali spese a carico dell'utente	Pubblicazione su sito <i>web</i> www.marina.difesa.it delle modalità e tariffe di abbonamento per la ricezione cartacea del bollettino	spese a carico dell'utente	Abbonamento per l'anno: - Italia € 100,00 - Estero € 120,00
Efficacia	Conformità	Regolarità del servizio	periodicità media di pubblicazione	95%
	Affidabilità	Affidabilità del servizio	nr. di bollettini emessi / nr. bollettini previsti come da cronologia definita in sede di fascicolo n.1 dell'anno di riferimento	100%