

## Servizio per il rilascio del certificato per la conduzione di generatori di vapore

*Principali caratteristiche del servizio erogato*

Il servizio prevede il rilascio, a seguito dell'esito positivo dell'esame di abilitazione alla conduzione di generatori di vapore, del relativo certificato - Articolo 18 del decreto ministeriale 1 marzo 1974

*Modalità di erogazione*

Il servizio viene effettuato tramite attività di sportello secondo orari prestabiliti di accesso al pubblico

*Tipologia di utenza che usufruisce del servizio*

Titolari dell'abilitazione alla conduzione di generatori di vapore

*Organo cui notificare la preventiva diffida del ricorrente*

Direttore della Direzione Generale per le politiche del personale, l'innovazione, il bilancio e la logistica

<b>Dimensioni</b>	<b>Sottodimensioni</b>	<b>Descrizione indicatore</b>	<b>Formula indicatore</b>	<b>Valore programmato</b>
<b>Accessibilità</b>	Accessibilità fisica	Giornate lavorative di apertura al pubblico	Numero giornate lavorative di apertura al pubblico / Numero totale giornate lavorative	75%
	Accessibilità multicanale	Informazione tramite telefono/mail sulle modalità di erogazione del servizio	Numero informazioni fornite via telefono o mail / Numero totale richieste di informazione pervenute	90%
<b>Tempestività</b>	Tempestività	Tempo massimo dalla presentazione della richiesta di rilascio del provvedimento completa o dalla chiusura dei connessi accertamenti: 30 giorni	Numero di prestazioni effettuate entro il tempo previsto/ Numero totale di richieste di prestazione pervenute	80%
<b>Trasparenza</b>	Responsabili	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento sul sito web	5 giorni
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento sul sito web	5 giorni
	Tempistiche di risposta	Pubblicazione sul sito web della tempistica programmata	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento sul sito web	5 giorni
	Eventuali spese a carico dell'utente	Pubblicazione sul sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento sul sito web delle informazioni riguardanti le spese a carico dell'utente	5 giorni
<b>Efficacia</b>	Conformità	Corrispondenza tra la prestazione erogata e quella prevista	Numero provvedimenti conformi rilasciati / Numero totale provvedimenti rilasciati	97%
	Compiutezza	Esaustività della prestazione erogata rispetto alle esigenze del richiedente	Numero di istanze concluse / Numero totale di istanze pervenute	80%