

MINISTERO DELLE INFRASTRUTTURE E DEI TRASPORTI
DIPARTIMENTO PER I TRASPORTI, LA NAVIGAZIONE,
GLI AFFARI GENERALI ED IL PERSONALE
Direzione generale per la motorizzazione

Prot. n. 2257

Roma, 22 gennaio 2021

OGGETTO: Avvio procedure per il rilascio del permesso di guida provvisorio di cui all'art. 126 (1), comma 8-bis, CdS da parte delle CML.

PREMESSA

Si fa seguito alla circolare prot. n. 29323 del 20/10/2020 (2) avente ad oggetto: "Art. 126 (1), co. 8-bis, CdS, come introdotto dall'art. 49, co. 5-ter, lett. i), n. 1, della legge n. 120/2020 (3), recante conversione, con modificazioni, del DL n. 76/2020. Nuove competenze delle Commissioni medico locali in sede di accertamento dei requisiti di idoneità psico-fisica per il rinnovo di validità della patente di guida Abrogazione dell'art. 59 della legge n. 120 del 2010.", con la quale:

- dato atto che l'articolo 49, co. 5-ter, lett. i), della legge n. 120/2020 (3), recante conversione, con modificazioni, del DL n. 76/2020 aveva introdotto, tra l'altro, all'art. 126 (1) del Codice della strada il comma 8-bis che così recita: "8-bis. Al titolare di patente di guida che si sottopone, presso la commissione medica locale di cui all'articolo 119 (4), comma 4, agli accertamenti per la verifica della persistenza dei requisiti di idoneità psicofisica richiesti per il rinnovo di validità della patente di guida, la commissione stessa rilascia, per una sola volta, un permesso provvisorio di guida, valido fino all'esito finale della procedura di rinnovo. Il rilascio del permesso provvisorio di guida è subordinato alla verifica dell'insussistenza di condizioni di ostatività presso l'anagrafe nazionale degli abilitati alla guida di cui all'articolo 226 (5), comma 10. Il permesso provvisorio di guida non è rilasciato ai titolari di patente di guida che devono sottoporsi agli accertamenti previsti dagli articoli 186 (6), comma 8, e 187 (7), comma 6";
- considerato che le nuove procedure per il rilascio del permesso provvisorio di guida, di competenza delle CML, rendevano necessario attivare in favore di queste ultime le funzioni necessarie ad interrogare una patente al fine di consentire la "verifica dell'insussistenza di condizioni di ostatività", nonché informatizzare tutte le fasi del procedimento relativo al rilascio del permesso provvisorio in parola; si disponeva che:
- **in via transitoria**, per il tempo necessario all'implementazione delle predette procedure informatiche, il permesso provvisorio di guida fosse ancora rilasciato con le modalità in uso dal luglio 2020 (cfr. circolare prot. n. 18789 dell'8.07.2020 (8));
- **a regime**, le CML e per gli uffici dalle stesse preposti alla prenotazione delle visite, debitamente muniti di credenziali ad hoc, disponessero dell'attuale procedura informatica per il rilascio del permesso provvisorio "on line".

A tal fine questa Direzione Generale si riservava di dare comunicazione della data a decorrere dalla quale sarebbero state attivate tali funzioni, di fornire le relative istruzioni d'uso, di precisare le modalità di presentazione della domanda di rilascio del permesso in parola, nonché specificare le procedure informatiche e gli eventuali adempimenti conseguenti a carico dell'utenza, eventualmente anche presso gli UMC, nel caso in cui il permesso provvisorio non potesse essere rilasciato dalle CML per presenza di ostatività sulla patente, registrate presso l'anagrafe nazionale degli abilitati alla guida.

Prevedeva, infine che per un breve periodo di tempo, nella fase di passaggio dal regime transitorio a quello definitivo, il permesso provvisorio di guida sarebbe stato rilasciato tanto con la procedura di cui alla predetta circolare prot. n. 18789 dell'8.07.2020 (8), quanto dalle CML e dagli uffici dalle stesse preposti alla prenotazione delle visite, con la suddetta procedura informatica in fase di implementazione.

* * *

Tanto premesso, realizzate le procedure informatiche di cui sopra, con la presente circolare si dispone quanto segue.

A decorrere dal 1° febbraio 2021, in attuazione delle disposizioni di cui all'articolo 126 (1), co. 8-bis, CdS sono implementate presso le CML le funzioni di: **inserimento, modifica e stampa del permesso di guida provvisorio.**

La procedura si articola nelle seguenti fasi:

1) COLLEGAMENTO ED ACCESSO

Con le modalità attualmente in uso, ciascuna CML accede al collegamento con il CED di questa DGMOT utilizzando le credenziali di cui è in possesso quale soggetto ex art. 119 (4), co. 4, CdS. Ai fini **esclusivamente** delle funzioni relative ad inserimento, modifica e stampa del permesso di guida provvisorio, oltre agli attuali codici identificativi dei quali la CML è già titolare, possono essere generate due ulteriori matricole abilitate per ciascuna CML, di cui dotare, eventualmente, gli uffici della stessa CML preposti all'attività di prenotazione delle visite.

2) INSERIMENTO E VERIFICA EVENTUALE SUSSISTENZA OSTATIVITÀ

Previo verifica che la patente per la quale si richiede il rilascio del permesso di guida provvisorio **per la prima volta** non sia

scaduta nella validità, attraverso la funzione inserimento, si provvede a compilare apposita maschera con i dati anagrafici del titolare di patente, sottoposta a rinnovo presso la CML, che richiede il permesso di guida provvisorio.

A seguito di invio, la procedura provvede a verificare presso l'anagrafe nazionale degli abilitati alla guida, la sussistenza di eventuali ostatività al rilascio di tale permesso.

2.a) Presenza ostatività

Se dalla verifica risulta che sulla patente di guida - per la quale è richiesta la verifica dei requisiti di idoneità psico-fisica ai fini del rinnovo presso la CML e contestualmente il rilascio del permesso di guida provvisorio in parola -, sono presenti nella predetta anagrafe nazionale ostatività oppure risulta che il titolare di patente di guida deve sottoporsi agli accertamenti previsti dagli articoli 186 (6), comma 8, e 187 (7), comma 6, del Codice della Strada, il sistema procede a generare, a seconda dei casi, una delle comunicazioni di questa Direzione Generale di cui ai punti nn. 5) e 5.a) ai quali si rinvia.

In tali casi, la CML o l'ufficio dalla stessa abilitato con apposita matricola all'espletamento delle procedure in parola, provvede a:

- stampare e consegnare al titolare della patente per la quale è stato richiesto il permesso di guida provvisorio, la comunicazione di presenza di ostatività rilasciata dal sistema;
- e
- rilasciare al predetto titolare, se non ha provveduto già in precedenza, la ricevuta della **avvenuta prenotazione della visita medica presso la CML.**

2.b) Assenza ostatività

Se, a seguito di invio dei dati anagrafici del richiedente, la procedura non incontra anagrafe nazionale degli abilitati alla guida alcuna delle condizioni ostative su descritte, il permesso di guida provvisorio può essere rilasciato, procedendo nell'ordine ad inserire, negli appositi campi:

- data di prenotazione della visita medica;
- estremi della ricevuta di pagamento dell'**imposta di bollo** su c/c 4028, **che dovrà essere esibito dal richiedente il permesso di guida provvisorio.**

3) RILASCIO E STAMPA DEL PERMESSO DI GUIDA PROVVISORIO

All'esito dell'invio dei dati descritti nel punto 2b), il sistema restituisce il permesso di guida provvisorio, conforme all'allegato 1, che, stampato su carta intestata della CML, è consegnato al richiedente avente diritto.

4) MODIFICA DEL PERMESSO DI GUIDA PROVVISORIO

Poiché il disposto del comma 8-bis dell'art. 126 (1) CdS prevede, tra l'altro, che: "*la commissione stessa rilascia, per una sola volta, un permesso provvisorio di guida, valido fino all'esito finale della procedura di rinnovo*", nei casi in cui:

- a seguito di una visita in CML gli accertamenti non siano conclusi, ma sia necessaria un'ulteriore visita, o ipotesi similari, oppure
- sia posticipata la data della prenotazione della visita da effettuarsi presso la CML, per esigenze di quest'ultima o per giustificabili esigenze del titolare di patente da rinnovarsi nella validità, o ipotesi similari,

è possibile procedere alla **modifica del permesso di guida provvisorio**, attraverso apposita funzione, alla quale si accede con le medesime modalità indicate al punto n. 1.

In tal caso, evidentemente, non devono essere ripetute le operazioni relative alla fase di acquisizione dell'imposta di bollo assolta in maniera virtuale. Restano confermate le altre fasi della procedura su esposta.

All'esito della procedura di modifica del permesso di guida provvisorio se ne genera uno nuovo, conforme all'allegato 2, che ha validità fino alla nuova data di prenotazione della visita presso la CML e che reca in calce la data della precedente prenotazione.

Poiché la modifica della data di prenotazione della visita presso la CML su istanza del titolare della patente di guida dà diritto al rilascio di un permesso di guida provvisorio con scadenza più lunga, come su descritto, si raccomanda a tutte le CML ed agli uffici dalle stesse preposti all'espletamento delle procedure di prenotazione e rilascio del permesso in parola di **scoraggiare ogni richiesta di rinvio che abbia finalità meramente dilatorie**, che di fatto consentono al titolare di patente di circolare rinviando la verifica dei requisiti di idoneità psico-fisica.

5) PRESENZA OSTATIVITÀ

Se la verifica presso l'anagrafe nazionale degli abilitati alla guida ha riscontrato condizioni di ostatività sulla patente, il procedimento informatizzato, in coerenza con quanto previsto dalla normativa in riferimento, non consente il rilascio del permesso di guida provvisorio.

Provvede invece al rilascio di una comunicazione di questa Direzione Generale, conforme all'allegato 3, che dà conto dell'impossibilità di rilasciare il permesso predetto a causa della presenza di ostatività sulla patente e che invita il titolare della stessa a contattare l'Ufficio della Motorizzazione Civile per eventuali ulteriori informazioni: come anticipato al punto n. 2b), tale comunicazione deve essere stampata per essere consegnata al cittadino, unitamente alla ricevuta di prenotazione della visita in CML, se non già rilasciata in precedenza.

Per completezza di informazione si fa presente che i provvedimenti ostativi pendenti possono essere visualizzati anche dalla CML, ma solo quando questa si accredita nel sistema con il codice di medico certificatore ex art. 119 (4), co. 4, CdS: è stata infatti predisposta apposita funzione che ne consente ricerca tramite patente, codice fiscale o dati anagrafici.

5.a) revisione patente

Nel caso in cui sia pendente sulla patente da rinnovarsi un provvedimento di revisione, il sistema rilascia una comunicazione di questa Direzione Generale conforme all'allegato 4, che reca in calce un invito al titolare della patente a verificare presso l'UMC la possibilità di ottenere il permesso di guida provvisorio e, nel caso, recarvisi presentando:

- la prenotazione della visita medica presso CML;
- il provvedimento con il quale è stata disposta la revisione, notificato allo stesso;
- la ricevuta di pagamento dell'imposta dell'**imposta di bollo** su c/c 4028.

Anche tale comunicazione, come anticipato al punto 2.b) deve essere stampata e consegnata al titolare della patente da rinnovarsi presso CML e per la quale è richiesto un permesso di guida provvisorio.

A tale riguardo si ritiene utile rammentare che:

- ai sensi dell'art. 128 (9), co. 2, CdS, *"Nei confronti del titolare di patente di guida che non si sottoponga, nei termini prescritti, agli accertamenti di cui ai commi da 1 a 1-quater è sempre disposta la sospensione della patente di guida fino al superamento degli accertamenti stessi con esito favorevole. La sospensione decorre dal giorno successivo allo scadere del termine indicato nell'invito a sottoporsi ad accertamento ai fini della revisione, senza necessità di emissione di un ulteriore provvedimento da parte degli uffici provinciali o del prefetto."*;
- la circolare prot. n. 673/8.7.3 dell'11 gennaio 2017 (10), tra l'altro, prevede che: *"Quanto ai termini entro i quali il destinatario del provvedimento di revisione deve sottoporsi alle prove di teoria e di guida, si ritiene (data la mancata specifica previsione da parte dell'art. 128 (9) del codice della strada) di poter adottare il termine di trenta giorni stabilito dall'art. 126 bis (11), comma 6, del codice della strada. In tale arco temporale, il destinatario del provvedimento di revisione deve presentare istanza all'Ufficio Motorizzazione civile che fissa immediatamente, la data in cui lo stesso dovrà sottoporsi alla prova di teoria (anche se questa cadesse in un giorno che valica il predetto termine di trenta giorni), successivamente al superamento di questa, fissa la data entro la quale sarà svolta la prova di guida. Ovviamente, se la presentazione dell'istanza di revisione avvenisse oltre i trenta giorni dalla ricezione del provvedimento di revisione, l'Ufficio Motorizzazione civile può disporre la sospensione della patente di guida, in ossequio sia a quanto stabilito dall'art. 128 (9), comma 2, ovvero dall'art. 126 bis (11), comma 6, del codice della strada."*

Pertanto, al fine di non consentire il rilascio del permesso di guida provvisorio in commento, in conflitto con le su rammentate disposizioni, l'UMC al quale si presenta il titolare di patente da rinnovarsi nella validità previa visita in CML, sulla quale è disposta un provvedimento di revisione, ai fini del rilascio del permesso di guida provvisorio dovrà preliminarmente verificare che, nel caso di **primo rilascio** del permesso provvisorio in parola, la patente posseduta non sia già scaduta ed, in ogni caso che la visita in CML sia stata prenotata e che, alternativamente:

- **sia stata già presentata domanda per sottoporsi all'esame di revisione.** In tal caso sarà possibile rilasciare il permesso di guida provvisorio richiesto nel quale sarà espressamente riportata la seguente dicitura **"Si rammenta tuttavia che, poiché sulla predetta patente è stata disposto un provvedimento di revisione ed è stata presentata la domanda per sottoporsi al relativo esame, ai sensi dell'art.128 (9), co.2, CdS, qualora il titolare della patente non si presenti all'esame di revisione per la data prenotata, la patente è automaticamente sospesa. Conseguentemente il presente permesso cessa di avere validità a decorrere dal giorno successivo alla predetta data di prenotazione dell'esame."**, conformemente all'allegato 5.
oppure,
- **non sia stato ancora prenotato l'esame di revisione, ma non ancora sono scaduti i trenta giorni di cui alla circolare prot. n. 673/8.7.3 dell'11 gennaio 2017 (10).** In tal caso, ai fini del rilascio del permesso di guida provvisorio, l'UMC invita l'utente a procedere alla prenotazione dell'esame di revisione.

Prenotato l'esame di revisione, è possibile quindi procedere al rilascio del permesso provvisorio conforme all'allegato 5, come sopra descritto.

* * *

Come anticipato nella circolare prot. n. 29323 del 20/10/2020 (2), a decorrere dal 1° febbraio 2021 e **fino a data che sarà comunicata con successivo provvedimento di questa Direzione Generale**, nella fase di passaggio dal regime transitorio a quello definitivo, il permesso provvisorio di guida sarà rilasciato tanto con la procedura di cui alla più volte citata circolare prot. n. 18789 dell'8.07.2020 (8), quanto dalle CML o dagli uffici delle stesse che saranno stati a tal fine abilitati a mezzo delle apposite su citate credenziali aggiuntive: tanto al fine di garantire la massima efficienza del servizio all'utenza nella naturale fase di sperimentazione ed addestramento dei nuovi soggetti preposti al rilascio.

Si rappresenta che le procedure di rilascio del permesso di guida provvisorio on line, di cui alla circolare prot. n. 29323 del 20/10/2020 (2) sono state implementate con le funzionalità di verifica dell'eventuale sussistenza di ostatività presso l'anagrafe nazionale degli abilitati alla guida.

Pertanto, nel caso che ne siano riscontrate, la procedura restituirà comunicazioni conformi a quelle di cui agli allegati 3 o 4, a seconda dei casi.

Conseguentemente, la circolare prot. n. 29323 del 20/10/2020 (2) è modificata ed integrata con le disposizioni di cui ai due precedenti capoversi.

La presente circolare è inviata alla Direzione Centrale per la Polizia Stradale, Ferroviaria, delle Comunicazioni e per i Reparti Speciali della Polizia di Stato, del Dipartimento di Pubblica Sicurezza del Ministero dell'Interno, con preghiera di fornire le indicazioni operative agli organi di polizia stradale.

IL DIRETTORE GENERALE
ing. Alessandro Calchetti

Allegato 1 alla circolare 22.1.2021, prot. n. 2257

Intestazione CML

Prot. n. del .../.../.....

PERMESSO PROVVISORIO DI GUIDA

(ai sensi dell'art.126, comma 8-bis, del decreto legislativo 30 aprile 1992, n.285, recante "Nuovo codice della strada" e successive modificazioni)

Visto l'articolo 126, co.8-bis, del Codice della Strada;

Verificato presso l'anagrafe nazionale degli abilitati alla guida di cui all'articolo 226, comma 10, del predetto Codice l'insussistenza di condizioni di ostatività sulla patente di guida per la quale è richiesta la verifica dei requisiti di idoneità psico-fisica ai fini del rinnovo;

Verificato che il titolare di patente di guida, di seguito generalizzato, non deve sottoporsi agli accertamenti previsti dagli articoli 186, comma 8, e 187, comma 6, del più volte citato Codice della Strada;

la sottoscritta CML rilascia il presente permesso provvisorio ed è pertanto consentito al/la Sig./a, titolare della patente di guida n. di cat, di condurre i veicoli, cui abilita la patente di guida stessa, fino alla data esito finale della procedura di rinnovo presso questa Commissione Medica Locale.

Il presente permesso deve essere allegato alla patente di guida, unitamente alla ricevuta di prenotazione della visita sanitaria, rilasciata da questa Commissione Medica Locale.

IMPOSTA DI BOLLO ASSOLTA IN MANIERA VIRTUALE

Allegato 2 alla circolare 22.1.2021, prot. n. 2257

Intestazione CML

Prot. n. del .../.../.....

PERMESSO PROVVISORIO DI GUIDA

(ai sensi dell'art.126, comma 8-bis, del decreto legislativo 30 aprile 1992, n.285, recante "Nuovo codice della strada" e successive modificazioni)

Visto l'articolo 126, co.8-bis, del Codice della Strada;

Verificato presso l'anagrafe nazionale degli abilitati alla guida di cui all'articolo 226, comma 10, del predetto Codice l'insussistenza di condizioni di ostatività sulla patente di guida per la quale è richiesta la verifica dei requisiti di idoneità psico-fisica ai fini del rinnovo;

Verificato che il titolare di patente di guida, di seguito generalizzato, non deve sottoporsi agli accertamenti previsti dagli articoli 186, comma 8, e 187, comma 6, del più volte citato Codice della Strada;

la sottoscritta CML rilascia il presente permesso provvisorio ed è pertanto consentito al/la Sig./a, titolare della patente di guida n. di cat, di condurre i veicoli, cui abilita la patente di guida stessa, fino alla data .../.../... esito finale della procedura di rinnovo presso questa Commissione Medica Locale.

Il presente permesso deve essere allegato alla patente di guida, unitamente alla ricevuta di prenotazione della visita sanitaria, rilasciata da questa Commissione Medica Locale.

Data visita medica prenotata in precedenza: .../.../...

Allegato 3 alla circolare 22.1.2021, prot. n. 2257

**MINISTERO DELLE INFRASTRUTTURE E DEI TRASPORTI
DIPARTIMENTO PER I TRASPORTI, LA NAVIGAZIONE
GLI AFFARI GENERALI ED IL PERSONALE
Direzione Generale per la Motorizzazione**

Si comunica che al Sig./a, titolare della patente di guida n, non può essere rilasciato il permesso di guida provvisorio a causa della presenza di ostatività sulla patente stessa.

Per ulteriori informazioni prendere contatti con l'Ufficio della Motorizzazione Civile. Data .../.../...

Allegato 4 alla circolare 22.1.2021, prot. n. 2257

**MINISTERO DELLE INFRASTRUTTURE E DEI TRASPORTI
DIPARTIMENTO PER I TRASPORTI, LA NAVIGAZIONE
GLI AFFARI GENERALI ED IL PERSONALE
Direzione Generale per la Motorizzazione**

Si comunica che il Sig./a....., titolare della patente di guida n....., può verificare se ricorrono le condizioni per richiedere e, se del caso, ottenere il rilascio del permesso di guida provvisorio solo presso un Ufficio della Motorizzazione Civile, per presenza di un provvedimento di revisione ex art. 128 CdS sulla patente posseduta.

A tal fine il Sig./a può prendere contatti con il predetto Ufficio per verificare la possibilità di ottenere il permesso di guida provvisorio e, nel caso, recarsi presentando la prenotazione della visita medica in CML, il provvedimento di revisione notificatogli e la ricevuta del pagamento dell'imposta di bollo su c/c 4028.

Data .../.../...

Allegato 5 alla circolare 22.1.2021, prot. n. 2257

**MINISTERO DELLE INFRASTRUTTURE E DEI TRASPORTI
DIPARTIMENTO PER I TRASPORTI, LA NAVIGAZIONE
GLI AFFARI GENERALI ED IL PERSONALE
Direzione Generale per la Motorizzazione**

Prot. n.... del .../.../...

PERMESSO PROVVISORIO DI GUIDA

(ai sensi dell'art.126, comma 8-bis, del decreto legislativo 30 aprile 1992, n.285, recante "Nuovo codice della strada" e successive modificazioni)

Visto l'articolo 126, co.8-bis, del Codice della Strada;

Verificato presso l'anagrafe nazionale degli abilitati alla guida di cui all'articolo 226, comma 10, del predetto Codice la sussistenza di un provvedimento di revisione sulla patente di seguito specificata per il quale è stata presentata domanda per sottoporsi al previsto esame di revisione;

Verificato che il titolare di patente di guida, di seguito generalizzato, non deve sottoporsi agli accertamenti previsti dagli articoli 186, comma 8, e 187, comma 6, del più volte citato Codice della Strada;

si rilascia il presente permesso provvisorio ed è pertanto consentito al/la Sig./a, titolare della patente di guida n. di cat, di condurre i veicoli, cui abilita la patente di guida stessa, fino alla data esito finale della procedura di rinnovo presso questa Commissione Medica Locale.

Si rammenta tuttavia che, poiché sulla predetta patente è stata disposto un provvedimento di revisione ed è stata presentata la domanda per sottoporsi al relativo esame, ai sensi dell'art.128, co.2, CdS, qualora il titolare della patente non si presenti all'esame di revisione per la data prenotata, la patente è automaticamente sospesa. Conseguentemente il presente permesso cessa di avere validità a decorrere dal giorno successivo alla predetta data di prenotazione dell'esame.

Il presente permesso deve essere allegato alla patente di guida, unitamente alla ricevuta di prenotazione della visita sanitaria.

Data .../.../...

IMPOSTA DI BOLLO ASSOLTA IN MANIERA VIRTUALE

(1) Vedasi "codice della strada" pag. CDS.126/1 o "la patente di guida" pag. 1992.04/34.

(2) Vedasi "banca dati ITER" pag. 102851 o "la motorizzazione 2020" pag. 2020/187 o "la patente di guida" pag. 2020.10/7.

- (3) Vedasi "banca dati ITER" pag. 102596.
- (4) Vedasi "codice della strada" pag. CDS.119/1 o "la patente di guida" pag. 1992.04/16.
- (5) Vedasi "codice della strada" pag. CDS.226/1 o "la patente di guida" pag. 1992.04/83 o "le revisioni dei veicoli" pag. 1992.04/25.
- (6) Vedasi "banca dati ITER" pag. 014791 o "codice della strada" pag. CDS.186/1 o "la patente di guida" pag. 1992.04/61.
- (7) Vedasi "banca dati ITER" pag. 014793 o "codice della strada" pag. CDS.187/1 o "la patente di guida" pag. 1992.04/67.
- (8) Vedasi "banca dati ITER" pag. 102014 o "la motorizzazione 2020" pag. 2020/425 o "la patente di guida" pag. 2020.07/2.
- (9) Vedasi "codice della strada" pag. CDS.128/1 o "la patente di guida" pag. 1992.04/44.
- (10) Vedasi "banca dati ITER" pag. 088630 o "la motorizzazione 2017" pag. 2017/072 o "la patente di guida" pag. 2017.01/2.
- (11) Vedasi "banca dati ITER" pag. 051298 o "codice della strada" pag. CDS.126bis/1 o "la patente di guida" pag. 1992.04/36.

sintesi Dal 1° febbraio 2021, in attuazione delle disposizioni dell'art. 126, c. 8- bis, CDS sono implementate presso le CML le funzioni di: inserimento, modifica e stampa del permesso di guida provvisorio.
La circolare contiene dettagliate istruzioni corredate anche da modulistica operativa al fine di uniformità delle procedure per un miglior servizio al cittadino.