



*Ministero delle
Infrastrutture e dei Trasporti*

**DIREZIONE GENERALE TERRITORIALE NORD-EST
UFFICIO MOTORIZZAZIONE CIVILE DI VERONA
SEZIONI COORDINATE DI PADOVA-ROVIGO-VICENZA**

Ai Responsabili di Sezione
Al Vice Direttore Umc di Verona
Al Personale UMC

Alle OOSS ed RSU

E p.c. Alla DGT NE
Da pubblicare sul ministo

Oggetto: gestione degli accessi degli utenti ai servizi.

Con nota prot. 244917 lo scrivente ha indicato alle SSLL quali debbano essere i principi organizzativi delle attività istituzionali.

In particolare veniva riportata la procedura definita del "Primo Accesso".

Inoltre con OdS n.02 venivano indicate le procedure di attuazione del Piano prevenzione alla corruzione.

Con nota del 6.7.18 prot.150981 il Direttore della DGT NE ha emanato disposizioni riguardo l'attuazione del Piano Triennale di Prevenzione della Corruzione e Trasparenza (PTPCT).

Nella richiamata disposizione , si invitano i dirigenti a prevedere la possibilità della *chiusura degli sportelli alcuni giorni alla settimana e/o implementazione dei canali telematici di comunicazione con l'utenza professionale..*

Ciò premesso , si dispone quanto segue.

Area conducenti

Organizzazione degli sportelli.

- Si richiama la procedura c.d. del primo accesso per gli utenti privati ; lo sportello sarà aperto tutti i giorni escluso il sabato.
- Gli appuntamenti verranno assegnati in base alla disponibilità dei colleghi presenti in ufficio ed agli impegni esterni accordati.
- L'intervallo degli appuntamenti potrà variare tra i 12 e 15 min.
- L'addetto completerà allo sportello la richiesta inserendo i dati al Ced.
- Per quanto riguarda la consegna della patente di guida e di tutti gli altri documenti degli utenti privati, sarà stabilito un giorno a settimana ; successivamente all'inizio dell'attività di portierato esterna, la consegna potrà avvenire tutti i giorni.

- Il collega inviterà l'utente a ritirare il documento il nella settimana successiva se la domanda viene presentata fino al martedì.
- Sarà a discrezione dell'utente far inviare presso la propria abitazione la patente di guida.
- Sarà consentito agli utenti professionali l'accesso fisico agli sportelli 30 minuti prima dell'apertura agli utenti privati destinatari degli appuntamenti. In quell'arco temporale non verranno presi appuntamenti.
- Per la sede di Verona si dispone che detto orario sia individuato dalle **8,30 alle 9.00**
- Lo sportello primo accesso, si occuperà delle richieste degli utenti privati a partire dalle 8.30.
- Le autoscuole e gli studi di consulenza avranno la possibilità di accedere alle cassettiere di scambio tutti i giorni della settimana mentre potranno accedere agli sportelli fisici tutti i giorni esclusi il martedì e giovedì.
- A cadenza giornaliera verranno ritirate le domande presentate attraverso questo strumento e restituiti i documenti finali o le comunicazioni di sospeso pratica sempre attraverso le cassettiere.
- Attraverso indirizzi di posta dedicati per le varie U.O. verranno richieste correzioni, integrazioni e chiarimenti con gli utenti professionali.
- I tempi di risposta saranno al massimo di 2 gg lavorativi.
- Superato detto periodo, gli utenti potranno rivolgersi con mail alla direzione .

Note per il primo accesso.

- Potrà capitare che si presentino allo sportello primo accesso richiedenti con documentazione già pronta, urgenze dimostrate (biglietti aerei o altro).In questi casi, l'addetto proporrà un appuntamento. Qualora l'utente insista avendo la pratica completa (ovviamente non verificata da nessun addetto), sarà invitato a mettersi in coda allo sportello appuntamenti e sarà servito alla fine di quelli programmati. Sarà cura del responsabile rinforzare lo sportello appuntamenti qualora il servizio dovesse protrarsi oltre la chiusura ordinaria. Se la documentazione dovesse risultare incompleta , l'utente dovrà ripresentarsi al primo accesso.
- Gli appuntamenti dovranno essere presi considerando che l'utente mantenga la possibilità di circolare con i documenti in possesso.
- Nel caso di rinnovo di patente da CML, l'appuntamento con il certificato rinnovato rappresenta una valida documentazione per la circolazione (circ. 262 del 13.1.14 Min. Int.).

Area veicoli

- Le norme per il primo accesso andranno applicate anche in questo settore ma avranno un impatto più limitato in quanto si prevede che gli utenti privati siano in numero minore.
- Si ritiene ininfluenza, ai fini della verifica documentale e di archiviazione, procedere alla protocollazione in ingresso delle richieste avanzate in regime di sportello STA.
- L'identificazione cronologica della pratica (obiettivo della protocollazione) verrà soddisfatta dal numero di targa dell'autoveicolo o motoveicolo, già assegnati dallo studio di consulenza. Per quanto riguarda la procedura di targatura dei ciclomotori, il riferimento univoco sarà il Cic (certificato identificazione ciclomotore).
- Pertanto nei casi prospettati, la procedura di protocollazione (con bollino) non dovrà essere applicata.

- L'archiviazione sarà per giorno di immatricolazione. In considerazione della nuova procedura prevista dal 1.1.2019, si consente l'attuale sistema di archiviazione fino a detta data.

Collaborazione via telematica.

- Nei casi consentiti è opportuno invitare gli operatori professionali ad utilizzare i versamenti cumulativi (stessa tipologia, stesso proprietario, stessa giornata) oppure creare i " pacchi" (stesso operatore professionale). Una gestione delle richieste in questi termini, agevolerà il controllo e ridurrà le risorse necessarie per la verifica.
- Si ribadisce, invece, **l'obbligo** da parte degli operatori professionali ad utilizzare i canali telematici previsti dal **prenota**(veicoli con titolo merci, macchine agricole, ciclomotori) .
- Questo obbligo **sarà perentorio dal 2.1.19**. L'ufficio informerà per le vie brevi gli studi che non procedono con tali modalità **rifiutandone** le pratiche a partire dalla data sopra indicata.

Scambio documentale.

- Lo scambio dei documenti avverrà tramite cassettiere o strumenti simili. Il prenota verrà ritirato e le targhe , con la carta di circolazione, consegnata tramite cassettera.
- L'accesso allo sportello sarà quotidiano per gli utenti privati e nelle giornate di lunedì, mercoledì e venerdì per gli studi di consulenza.
- Il responsabile del settore/area dedicherà una mail di reparto per le comunicazioni con gli studi . Il tempo di risposta sarà di 2gg lavorativi al massimo.
- L'inserimento delle pratiche degli utenti privati avverrà direttamente allo sportello senza alcun passaggio successivo.
- I documenti verranno consegnati al mercoledì così come accade per il settore conducenti.
- I veicoli di importazione parallela **dovranno contenere** (vedi nota prot. 248699), oltre ai documenti di rito, l'omologazione di riferimento estratta dagli studi. Qualora la versione non fosse del tutto corrispondente, l'agenzia comunicherà per quali dati è difforme. L'omologazione consentirà di accelerare l'immatricolazione.

Le presenti disposizioni entreranno in vigore dal 2.1.19 se non già applicate.

Vengono inviate alle Sezioni coordinate a completamento delle precedenti disposizioni. Per le Sezioni, potranno essere modificati i giorni di consegna dei documenti e di orario di apertura degli sportelli.

Si invitano i colleghi direttori di Sezione a prevedere una giornata a settimana in cui lasciare disponibili i responsabili delle aree o settori per contatti diretti con utenti.

Per l'ufficio di Verona il giorno dedicato sarà il mercoledì. **Nelle altre giornate l'accesso sarà solo previa autorizzazione e motivazione con consegna di cartellino identificativo da parte dell'addetto alla portineria.**

La presente nota viene inviata alle OOSS territoriali ed RSU in applicazione dell'art.4 del CCNL 2016-18.

Si incarica l'ufficio Amministrazione dell'Umc di Verona ed i direttori delle Sezioni di avvisare gli utenti professionali delle nuove disposizioni invitandoli a consultare il minisito.

f.to IL DIRIGENTE
Dott. Ing. Francesco Baldari

Segreteria Direttore
Amelia Turco