



# Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti

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

Ai Direttori delle Sezioni  
A Tutti i dipendenti  
Via documit  
All'Unasca Confarca

## Ordine di servizio 15/2020

Oggetto: utilizzo del Portale dell'automobilista. Risposte agli utenti tramite mail .

Con la presente disposizione si vogliono ribadire i principi sui quali deve basarsi lo scambio di informazioni e le comunicazioni di servizio tra gli utenti, sia privati che professionali .

Individuare correttamente queste procedure, è divenuto assolutamente importante e fondamentale per la correttezza e la conclusione dei procedimenti da svolgere con metodo cd “*non in presenza.*”

### Utenti privati.

Come noto il Portale dell'Automobilista rappresenta lo strumento utilizzato dall'Amministrazione per dialogare con tutte le parti interessate.

Accade che molti utenti privati, ed alcuni utenti professionali, procedano alla richiesta di informazioni, di esami, pratiche sospese, utilizzando indirizzi mail personali dei dipendenti, lamentando la mancata risposta in tempi rapidi.

Al fine di evitare disagi e disguidi, si ritiene di invitare gli stessi ad utilizzare mail specifiche e dedicate.

Gli utenti privati saranno invitati a procedere all'invio delle richieste, qualunque esse fossero, attraverso il Portale dell'Automobilista utilizzando la voce “*Richiesta Informazioni/ Contatta l'ufficio*”.

Come noto, nel Portale dovrà essere indicata, in ricezione, una mail gestibile da più impiegati che potranno accedervi con la propria Password; questa nuova impostazione del gestore dell'account, consente la tracciabilità del dipendente che ha risposto alla mail inviata ad un indirizzo condiviso.

L'invio unicamente attraverso il Portale, consente di censire il richiedente ed avere le necessarie informazioni per successivi contatti.

Il dipendente che legge tutte le richieste in arrivo, dovrà:

- 1) Rispondere indicando dove reperire le informazioni attraverso l'invio in risposta di link ipertestuali.
- 2) Oppure, rispondere all'interessato con una nota interlocutoria ( ad es. *abbiamo preso in carico la sua richiesta; risponderà il reparto competente*) e porre per conoscenza il reparto che risponderà al quesito .
- 3) Le mail ricevute attraverso canali diversi dal Portale, potranno non avere risposta nel merito mentre l'utente sarà invitato ad usare il canale preposto.
- 4) Della circostanza verrà data diffusione nella pagina iniziale del Portale stesso.

I dipendenti addetti allo smistamento delle richieste dal Portale, devono essere ben edotti delle informazioni presenti nei siti dell'Amministrazione. Nella sezione " *Come fare per*" del MIT, vi sono delle indicazioni dettagliate su tutte le procedure. Nella maggioranza dei casi, la risposta sarà data dall'allegare il collegamento al sito con alcune specifiche riguardo l'accesso agli sportelli.

In aggiunta, si ritiene che tutti gli uffici abbiano già una modulistica interna ( Verona ha pubblicato <https://www.ilportaledellautomobilista.it/gms/dettaglionormativa/124/604> procedure sulle patenti) dalla quale attingere per una completa risposta.

**Pertanto i colleghi che smisteranno le richieste , avranno cura di leggerle e non di inoltrarle direttamente al reparto senza un preventivo filtro.**

#### **Utenti professionali.**

Per quanto riguarda le comunicazioni con gli utenti professionali, saranno individuate delle mail dedicate ( minimo 3 per patenti, veicoli e direzione/amministrazione).

E' palesemente evidente l'importanza che riveste la corretta e rapida risposta ; anche di diniego se non può essere accolta.

Si evidenzia che molti studi professionali, sollevano la criticità della mancanza di risposte alle mail.

Dall'altra parte, molti colleghi riportano casi di richieste inviate da professionisti del settore, assolutamente non congrue nel merito alle quale non viene data risposta in quanto negativa. Invito i colleghi a completare con una nota anche questi casi al fine di evitare inutili lamentele .

Tutte le mail saranno archiviate per un periodo di massimo 2 mesi, mentre si ritiene che possa essere data risposta nelle 48 ore lavorative successive alla ricezione.

I responsabili, attraverso l'accesso condiviso alla casella di posta dedicata, dovranno monitorare i tempi di risposta anche in considerazione che una rapidità nella stessa comporta una riduzione del grado di contenzioso e delle presenze in ufficio.

Riguardo quest'ultimo aspetto , si ritiene di ribadire l'assoluta necessità di non autorizzare ( in STA o Manuale) procedimenti diversi da quelli previsti; in particolare si ricorda l'obbligatorietà della procedura del Documento Unico, per i casi indicati nelle circolari.

Si chiede ai direttori degli uffici di comunicare allo scrivente eventuali criticità nell'applicazione della presente disposizione oltre che disporre che, alla gestione dei procedimenti via mail o Portale, vengano impegnati i dipendenti posti in di Lavoro Agile.

Il Dirigente  
Dott. Ing. Francesco Baldari