



Mims

Ministero delle Infrastrutture e della Mobilità Sostenibili

Analisi del Modello Operativo
della Motorizzazione Civile

Febbraio 2022

1	PREMESSA	2
1.1	Ambito e obiettivi del documento	2
1.2	Metodologia, struttura e contenuti dell'analisi	4
2	MODELLO OPERATIVO DELLA MOTORIZZAZIONE CIVILE	7
2.1	Organizzazione	7
2.1.1	Collocazione organizzativa della Motorizzazione	7
2.1.2	Copertura territoriale delle sedi di Motorizzazione	12
2.1.3	Organizzazione interna delle sedi	13
2.1.4	Ruoli organizzativi chiave	15
2.1.5	Distribuzione del personale	17
2.2	Modello di Servizio	33
2.2.1	Catalogo dei Servizi	33
2.2.2	Stakeholder	52
2.2.3	Modello di erogazione dei servizi	61
2.3	Processo di gestione delle richieste di prestazione	68
2.3.1	Task library	68
2.3.2	Interventi e progettualità con impatti sui processi	73
2.4	Tecnologia	77
2.4.1	Mappa applicativi	78
2.4.2	Modello di demand management	83
2.5	Analisi dati e prestazioni	85
2.5.1	Analisi della domanda	85
2.5.2	Analisi della capacità produttiva rispetto alla domanda potenziale	92
2.5.3	Livelli di produzione	95
2.5.4	Dati e informazioni disponibili sulle performance degli uffici	99
2.5.5	Sentiment Analysis	100
2.6	Modello di Governo	102
2.6.1	Strumenti di governo interno	102
2.6.2	Modelli di governo della componente di front end e degli altri servizi esternalizzati	106
3	EVIDENZE EMERSE	108

1 Premessa

1.1 Ambito e obiettivi del documento

La Motorizzazione Civile è un'organizzazione complessa che opera nell'ambito del Ministero delle Infrastrutture e della Mobilità Sostenibili e, in particolare, all'interno del Dipartimento per la Mobilità Sostenibile.

La struttura organizzativa della Motorizzazione si caratterizza per un'ampia diffusione territoriale, che risponde a una precisa scelta strategica di "prossimità" delle prestazioni offerte alla propria utenza, con la copertura quasi completa delle province del territorio nazionale con una sede operativa.

La sua utenza è rappresentata da tutti i soggetti che, in forma privata o societaria, sono interessati alla proprietà o all'utilizzo (a titolo professionale o privato) di veicoli, seppure la sfera di competenza delle prestazioni erogate riguarda un perimetro di stakeholder ben più ampio costituito, ad esempio, da tutti i soggetti operanti nell'ambito di servizi di intermediazione e supporto all'utenza (es. agenzie di pratiche, auto e autoscuole, ecc.) o che intervengono a vario titolo nel modello di servizio (es. medici abilitati alle visite per la patente, forze di Polizia e Carabinieri, ecc.).

I servizi della Motorizzazione, oltre a riflettere un'elevata complessità dettata dall'ampiezza della gamma dei servizi offerti e della numerosità delle prestazioni erogate, ogni anno sul territorio rappresentano un asset strategico per il paese nella misura in cui:

- incidono su un settore, quello dell'automotive, che, oltre ad avere un impatto diretto su aspetti delicati quali la sicurezza stradale, rappresenta un valore di costi diretti e indiretti pari a circa 20 miliardi di euro l'anno;
- produce entrate per l'erario di un valore pari a circa 1 miliardo di euro all'anno, a fronte di un costo di funzionamento inferiore ai 400 milioni di euro.

Il presente documento fornisce un'analisi di stato corrente del modello operativo della Motorizzazione Civile nell'ambito della prestazione dei servizi erogati all'utenza.

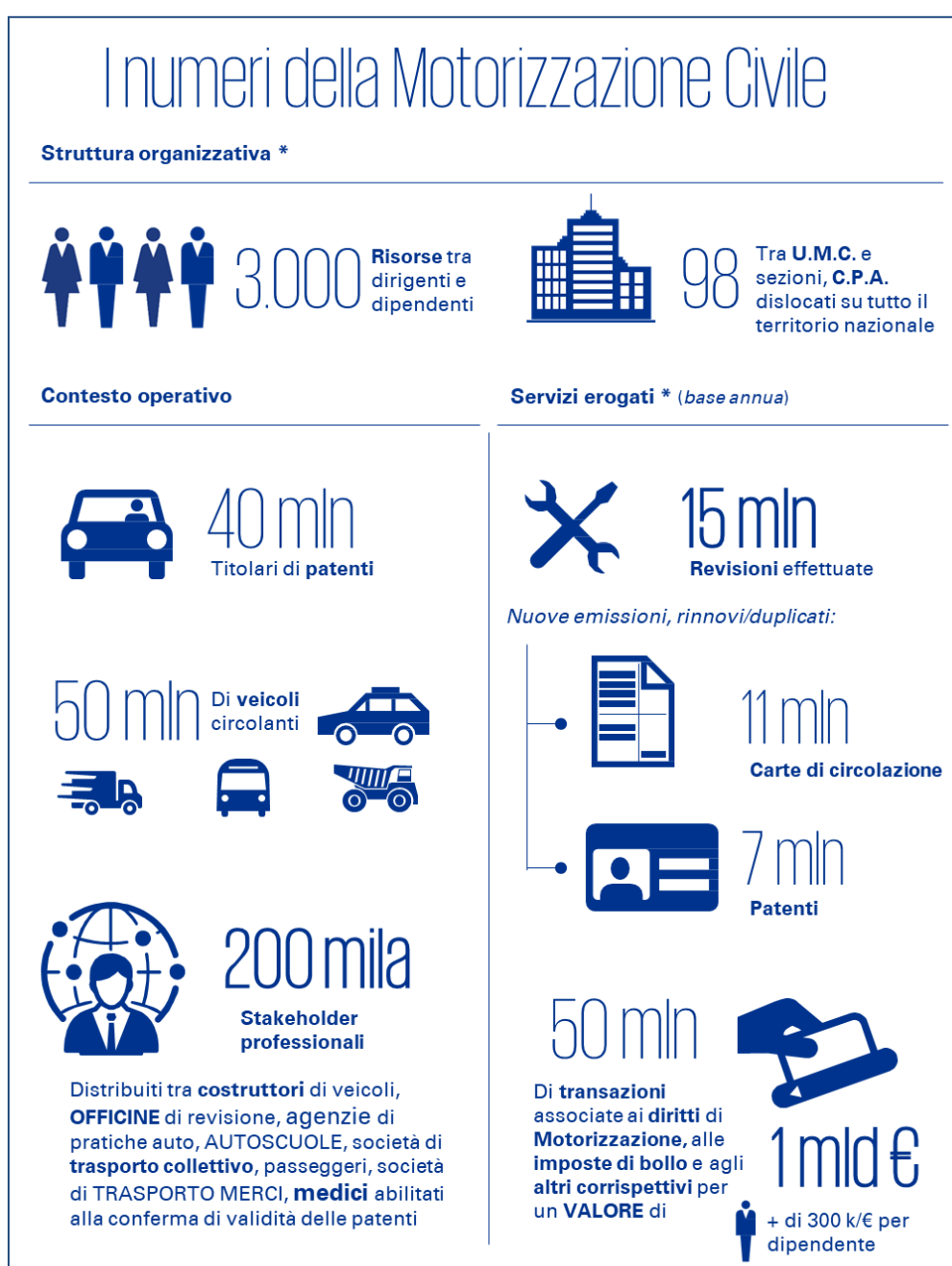
La volontà di produrre una tale analisi scaturisce dalle forti pressioni cui il modello è stato sottoposto negli ultimi anni, pressioni che hanno modificato strutturalmente il contesto operativo di riferimento e che, a loro volta, sono state determinate da dinamiche sociali ed eventi congiunturali quali, ad esempio:

- la costante riduzione degli organici e il loro progressivo invecchiamento a fronte di una domanda tendenzialmente stabile;
- la limitata possibilità di mobilitazione della forza lavoro verso le aree che esprimono maggiori fabbisogni;

- la necessità, all'interno degli uffici, di limitare i contatti tra i dipendenti e con l'utenza e garantire il distanziamento sociale.

Tali elementi rappresentano fattori di rischio che insistono sulla qualità delle prestazioni offerte all'utenza, imponendo la necessità di un ripensamento della struttura produttiva di tutta la Motorizzazione Civile per far fronte al nuovo contesto operativo, cogliendo le opportunità della digital transformation al fine di rendere il modello di servizio più sostenibile ed efficace.

Obiettivo della presente analisi è dunque fornire elementi utili ad isolare potenziali ambiti di evoluzione del modello operativo su cui fare leva per ottenere impatti positivi sui livelli di servizio offerti all'utenza.



*Il computo non considera i valori legati agli uffici gestiti regionalmente

1.2 Metodologia, struttura e contenuti dell'analisi

Il modello operativo è la manifestazione della strategia di un'organizzazione. Esplicita le scelte effettuate al fine di ottenere il miglior dispiegamento possibile degli elementi di cui la stessa dispone nel perseguimento di un obiettivo strategico e descrive nella pratica come la stessa opera attraverso processi, organizzazione e tecnologie nell'ambito del proprio business model.

L'analisi del modello operativo della Motorizzazione contenuta nel presente documento è stata effettuata attraverso una metodologia basata sulla valutazione diagnostica dello stato di salute del sistema complessivo dell'organizzazione con l'obiettivo di comprendere le leve da utilizzare per ottimizzarlo.

Tale metodologia risulta particolarmente utile quando, per ragioni legate alla maturità del business model o a elementi di contesto, significativi miglioramenti delle prestazioni non possano più essere ottenuti attraverso interventi migliorativi mirati/incrementali sulle singole componenti. Tuttavia, diventa un elemento vitale quando intervengono importanti discontinuità (interne o esterne) rispetto alle quali l'adattamento o meno alle nuove condizioni può determinare effetti rilevanti sulla continuità del servizio in termini di disponibilità e qualità dell'offerta.

Il modello di analisi fornisce una panoramica strutturata dei principali aspetti che determinano le modalità attraverso cui l'organizzazione eroga i propri servizi verso l'utenza attraverso la segmentazione del business model in **sei dimensioni di analisi**: Organizzazione; Modello di servizio; Processi; Tecnologie; Performance e dati; Governance.

 DIMENSIONI DI INDAGINE DEL MODELLO OPERATIVO	 1. ORGANIZZAZIONE	Analizza tanto gli aspetti legati all' ARTICOLAZIONE GERARCHICA e FUNZIONALE di un'organizzazione che quelli associati ai RUOLI , alle PROFESSIONI e al set di COMPETENZE delle risorse umane che la compongono
	 2. MODELLO DI SERVIZIO	Identifica i SERVIZI OFFERTI ALL'UTENZA dall'organizzazione e gli STAKEHOLDER che operano a diverso titolo nell'ambito di questi, rappresentando le modalità con cui vengono erogati in termini di MODELLO DI FRONT END e BACK END
	 3. PROCESSI	Esamina i BLOCCHI DI ATTIVITÀ , le SEQUENZE LOGICHE e gli ELEMENTI CHE LE CARATTERIZZANO nell'ambito dell'erogazione dei diversi servizi offerti all'utenza
	 4. TECNOLOGIE	Censisce le DOTAZIONI APPLICATIVE a supporto dell'erogazione dei servizi, valutando il grado di DIFFUSIONE/UTILIZZO delle stesse tra la popolazione dell'organizzazione e il grado di COPERTURA DEI FABBISOGNI operativi della forza lavoro e dell'utenza
	 5. PERFORMANCE E DATI	Inquadra a livello quali-quantitativo le PERFORMANCE dell'organizzazione nell'ambito dei servizi erogati, le METRICHE definite per le sue misurazioni, le MODALITÀ DI RILEVAZIONE delle informazioni necessarie e il SET DI REPORT attraverso cui sono consuntivate
	 6. GOVERNANCE	Indaga i MECCANISMI DI GOVERNO e COORDINAMENTO interni all'organizzazione e verso gli stakeholder esterni, i RISCHI che insistono sul modello di erogazione dei servizi adottato e le MODALITÀ DI MONITORAGGIO e MITIGAZIONE degli stessi

Al fine di offrire una descrizione articolata e ordinata degli elementi del modello operativo della Motorizzazione, all'interno del capitolo 2 "Modello operativo della

Motorizzazione Civile”, ad ognuna delle dimensioni di analisi è stata dedicato un paragrafo, di cui si riportano di seguito i principali contenuti.



1. ORGANIZZAZIONE

Il paragrafo relativo all'**organizzazione** descrive l'inquadramento della Motorizzazione Civile all'interno del Ministero delle Infrastrutture e della Mobilità Sostenibili e, in particolare, nel Dipartimento per la mobilità sostenibile. In questa sezione si descrivono l'articolazione funzionale e territoriale della Motorizzazione e la distribuzione delle risorse umane tra le diverse aree e gli uffici/sezioni, con l'identificazione dei diversi ruoli e delle figure professionali chiave per l'erogazione dei servizi all'utenza.



2. MODELLO DI SERVIZIO

Il paragrafo relativo al **modello di servizio** identifica e segmenta in prima analisi i servizi offerti all'utenza, definendo i principali aggregati e il perimetro operativo degli stessi. Quindi, attraverso l'identificazione dei diversi stakeholder che operano a diverso titolo nell'ambito di questi, si occupa di rappresentare le principali modalità attraverso cui tali servizi possono essere erogati all'utenza sia in termini di modello di front end che di lavorazione back office.



3. PROCESSI

Il paragrafo relativo ai **processi** esamina i blocchi logici di attività e le sequenze di lavorazione attraverso cui, a partire da una richiesta, la Motorizzazione Civile (anche grazie agli altri stakeholder) eroga le prestazioni richieste creando valore all'utenza. Inoltre, identifica gli elementi che, in funzione delle diverse tipologie di prestazioni richieste, possono caratterizzare ogni singolo task in termini di owner dell'attività, tipologia di informazioni/documenti gestiti, modalità operative, ecc.



4. TECNOLOGIE

Il paragrafo sulle **tecnologie** identifica le dotazioni applicative e strutturali destinate a supportare l'erogazione dei servizi fornendo una descrizione di alto livello delle stesse. Nell'ambito di tale analisi, sono oggetto di valutazione il grado di copertura dei fabbisogni della forza lavoro rispetto alle mansioni/processi presidiati.



5. PERFORMANCE E DATI

Il paragrafo sulla dimensione della **performance e dei dati** si occupa di fornire evidenze quantitative in merito ai servizi resi sul territorio dagli uffici di Motorizzazione (quali servizi sono erogati, quante volte e in quale polo produttivo) anche in relazione alla distribuzione della domanda. A corredo, sono inoltre identificati i dati e gli strumenti oggi disponibili ai fini del monitoraggio delle performance operative (KPI, report, ecc.).



6. GOVERNANCE

Il paragrafo sulla **governance** esplicita i meccanismi di governo e coordinamento interni alla Motorizzazione

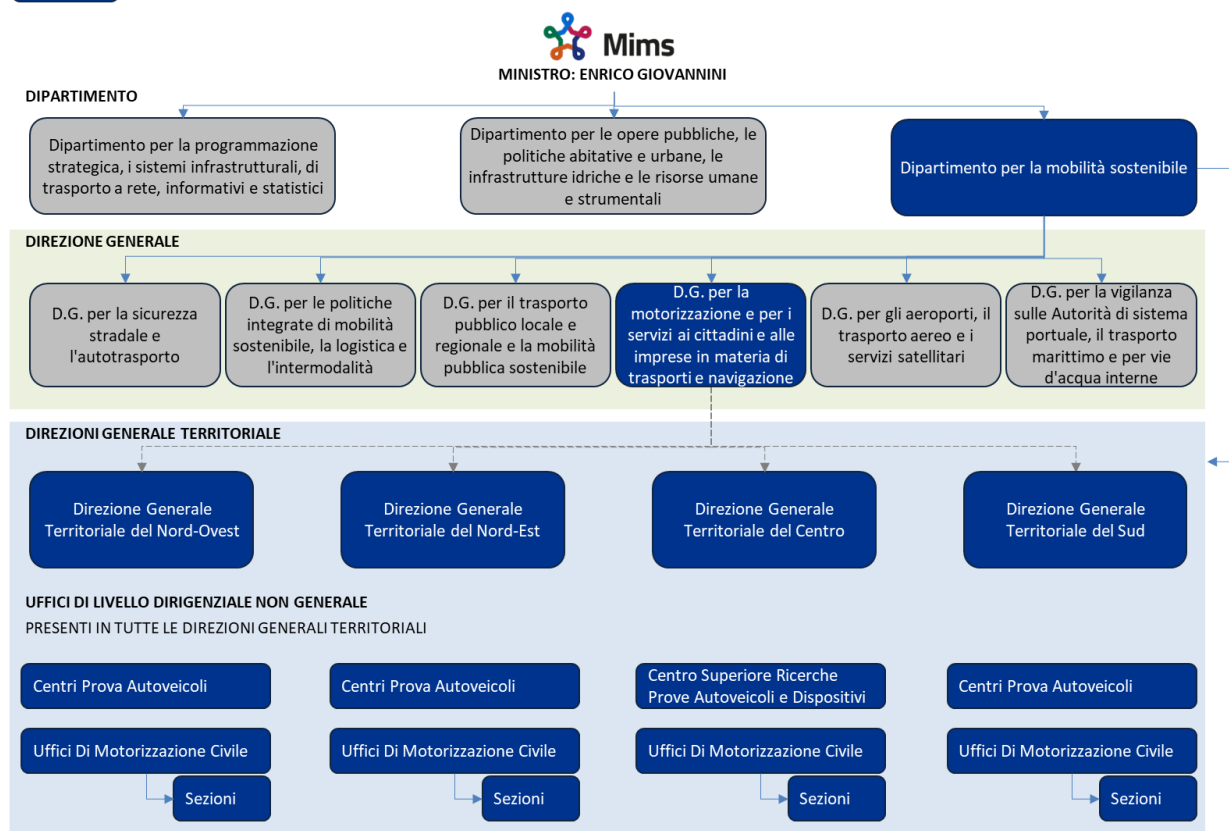
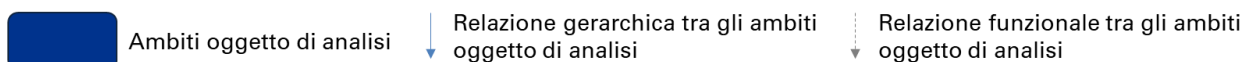
(coordinamento centro-periferia) e verso soggetti esterni (stakeholders e fornitori) al fine di garantire adeguati livelli di servizio e il rispetto delle regolamentazioni, delle policy e delle procedure definite. In questo ambito sono inoltre identificati i principali rischi associati al modello operativo in uso e al sistema dei controlli implementati ai fini del loro presidio e mitigazione.

2 Modello operativo della Motorizzazione Civile

2.1 Organizzazione

2.1.1 Collocazione organizzativa della Motorizzazione

Legenda



Il Ministero delle Infrastrutture e della Mobilità Sostenibili si articola in **tre Dipartimenti**, come stabilito dal DPCM 190/191 del 2020 e poi modificato nella denominazione e nei compiti dal DL 22 del 2021 e dal DPCM 115 del 2021, che assicurano l'esercizio delle funzioni e dei compiti di spettanza statale attraverso **14 Direzioni Generali** (da qui in avanti D.G.).

La **Direzione Generale per la motorizzazione e per i servizi ai cittadini e alle imprese in materia di trasporti e navigazione** dipende dal **Dipartimento per la mobilità sostenibile** ed è, a sua volta, articolata in **sette uffici di livello dirigenziale non generale denominati Divisioni**:

- Divisione 1 - Affari generali e acquisizione beni e servizi per la Direzione generale;
- Divisione 2 - Normative ed accordi internazionali;

- Divisione 3 - Disciplina tecnica dei veicoli: omologazione ed accertamento di idoneità alla circolazione, trasporto di merci pericolose A.D.R. e di derrate in regime di temperatura controllata A.T.P.;
- Divisione 4 - Controlli periodici parco circolante, impianti ed attrezzature di servizio;
- Divisione 5 - Disciplina amministrativa dei veicoli e dei conducenti attuazione della normativa di settore nazionale e comunitaria;
- Divisione 6 - Contenzioso amministrativo e giurisdizionale;
- Divisione 7 - Centro elaborazione dati motorizzazione.

Relativamente alle competenze delle Divisioni della Direzione Generale per la Motorizzazione e per i servizi ai cittadini e alle imprese in materia di trasporti e navigazione, di seguito si offre una panoramica di quelle strumentali alle attività degli Uffici della Motorizzazione Civile.

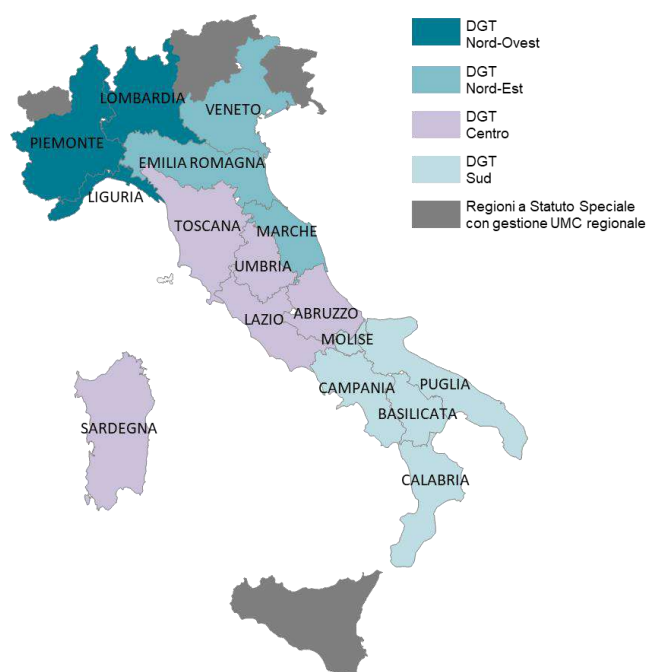
Divisione	Competenze strumentali al modello operativo della Motorizzazione
Div1 - Affari generali e acquisizione beni e servizi per la Direzione generale	- Supporto al direttore generale per le attività formative specialistiche di pertinenza della direzione generale e riferite anche agli uffici periferici della motorizzazione e ai centri prova autoveicoli;
	- Assegnazione risorse finanziarie di competenza alle direzioni generali territoriali;
Div2 - Normative ed accordi internazionali	- Rapporti con organismi internazionali e comunitari nel settore A.D.R. e A.T.P.;
Div3 - Disciplina tecnica dei veicoli: omologazione ed accertamento di idoneità alla circolazione, trasporto di merci pericolose A.D.R. e di derrate in regime di temperatura controllata A.T.P.	- Accertamento dei requisiti di idoneità alla circolazione ed omologazione UE, nazionale ed UNECE dei veicoli, dei sistemi, dei componenti e delle entità tecniche indipendenti destinate ai veicoli;
	- Disciplina dei veicoli circolanti: aspetti tecnici e modifiche delle caratteristiche costruttive dei veicoli in circolazione, normativa nazionale e relativa attuazione, coordinamento, indirizzi e direttive;
	- Attuazione della normativa internazionale A.T.P. (merci in regime di temperatura controllata): coordinamento, indirizzo e direttive; stazioni di prova ed esperti, ricerche, studi e sperimentazione;
	- Coordinamento, indirizzo e direttive in materia di servizi tecnici di motorizzazione;
	- Gestione del comitato consultivo sui recipienti per il trasporto di gas compressi, liquefatti e disciolti;
	- Gestione delle Commissioni per il riconoscimento degli esperti per l'esecuzione delle prove sulle cisterne, per la classificazione di prodotti pericolosi, per l'approvazione e il monitoraggio di organismi di controllo per la valutazione di conformità, i controlli periodici, i controlli eccezionali e la supervisione del servizio interno di controllo, previste dalla normativa sul trasporto di merci pericolose;
	- Attuazione della normativa internazionale A.D.R. (merci pericolose): coordinamento, indirizzo e direttive, approvazione dei recipienti per il trasporto di merci pericolose e dei recipienti in pressione, disciplina, coordinamento e funzionamento delle commissioni di

	esame per l'abilitazione dei consulenti, e per la formazione professionale dei conducenti dei veicoli per il trasporto di merci pericolose, autorizzazioni al trasporto di talune merci pericolose, e per trasporti eccezionali e/o in condizioni di eccezionalità, ricerche, studi e sperimentazione;
	- Controlli di conformità del processo produttivo (veicoli, sistemi, equipaggiamenti);
	- Rapporti con Amministrazioni ed Enti titolari di competenze analoghe o complementari;
	- Coordinamento delle attività dei centri prova autoveicoli, d'intesa con le direzioni generali territoriali, per le materie di competenza della direzione generale;
Div4 - Controlli periodici parco circolante, impianti ed attrezzature di servizio	- Disciplina, normative e direttive per le operazioni tecniche di revisione e la supervisione sui centri di controllo privati;
	- Attività tecnica finalizzata alla notifica di laboratori di prova;
	- Omologazione delle attrezzature destinate alla revisione dei veicoli e relativa normativa;
	- Gestione dei capitoli di spesa di competenza, assegnazione fondi e acquisto, gestione e manutenzione delle attrezzature tecniche e degli impianti per i servizi della Motorizzazione;
	- Approvvigionamento e distribuzione stampati per i servizi della Motorizzazione - gestione del relativo magazzino centrale;
	- Approvvigionamento e distribuzione delle targhe di immatricolazione e di riconoscimento dei veicoli e dei ciclomotori;
	- Rimborsi;
Div5 - Disciplina amministrativa dei veicoli e dei conducenti attuazione della normativa di settore nazionale e comunitaria	- Disciplina dei conducenti: requisiti, esami, patenti di guida, certificati di abilitazione professionale, autoscuole;
	- Conversione patenti. Accordi internazionali di reciprocità;
	- Trattazione degli aspetti amministrativi relativi alla circolazione dei veicoli ed adozione/proposta di procedure di semplificazione;
	- Elaborazione delle proposte di modifica delle norme del Codice della Strada nelle materie di competenza e coordinamento delle proposte di modifica al Codice elaborate dagli altri Uffici della Direzione Generale;
Div6 - Contenzioso amministrativo e giurisdizionale	- Gestione del contenzioso amministrativo e giurisdizionale relativo ai veicoli e ai conducenti;
	- Supporto all'attività delle Direzioni Generali Territoriali attraverso l'elaborazione di linee guida in materia di contenzioso gestito dagli Uffici periferici;
	- Attività stragiudiziale relativa ad esposti, reclami, istanze proposti dagli utenti;
Div7 - Centro elaborazione dati motorizzazione	- Gestione e sviluppo delle procedure informatiche e dell'infrastruttura telematica a supporto dell'esercizio delle funzioni in materia di motorizzazione, nautica da diporto, autotrasporto, sicurezza dei trasporti terrestri e marittimi d'intesa con le altre direzioni generali del Dipartimento coinvolte, per materia, nella gestione dei servizi erogati; gestione dei relativi archivi telematici e delle procedure di interscambio dei dati in ambito nazionale e comunitario;
	- Gestione delle procedure di elaborazione, stampa e recapito dei documenti di abilitazioni alla guida e dei documenti di circolazione dei veicoli.

Dal Dipartimento per la mobilità sostenibile dipendono **4 Direzioni Generali Territoriali** (D.G.T. - Nord Ovest; Nord Est; Centro; Sud) sotto il controllo gerarchico del Capo Dipartimento, che erogano sul territorio i servizi ai cittadini e alle imprese. Come disciplinato dall'articolo 116 della Costituzione, le regioni del Trentino-Alto Adige, del Friuli-Venezia Giulia, della Valle D'Aosta, della Sicilia e della Sardegna, dispongono di forme e condizioni particolari di autonomia. Fatta eccezione della Sardegna, tali regioni hanno quindi preso in carica le attività di competenza della motorizzazione¹.

Le D.G.T. presidiando nello specifico i seguenti **ambiti di attività**²:

- omologazione dei veicoli a motore, loro rimorchi, componenti ed unità tecniche indipendenti;
- collaudo e revisione dei veicoli in circolazione;
- attività in materia di conducenti: rilascio di patenti, certificati di abilitazione professionale;
- navigazione interna di competenza statale;
- immatricolazione di veicoli;
- circolazione e sicurezza stradale;
- rapporti istituzionali con le regioni, le province e con gli enti locali;
- funzioni di certificazione di qualità, ispezione e controllo tecnico;
- espletamento del servizio di polizia stradale di cui all'articolo 12, comma 3, lettera a), del decreto legislativo 30 aprile 1992, n. 285;
- attività in materia di autotrasporto, autorizzazione all'esercizio della professione e provvedimenti connessi, controlli;



¹ Per la Sicilia la gestione è assorbita dalla regione ad eccezione dell'ufficio Centro Prova Autoveicoli (C.P.A.) di Catania (sotto la competenza del C.P.A. di Napoli).

² Normativa di riferimento: D.P.C.M. 23 dicembre 2020, n. 190 (in integrazione a quanto già disposto nel Decreto Legislativo 30 luglio 1999, n. 300).

- formazione e aggiornamento del personale e attività di ricerca nelle materie di competenza;
- gestione del contenzioso nelle materie di competenza.

Le D.G.T. sono presenti sul territorio con **uffici di livello dirigenziale non generale**.

Questi si dividono nelle seguenti categorie, definite sulla base dei servizi offerti:

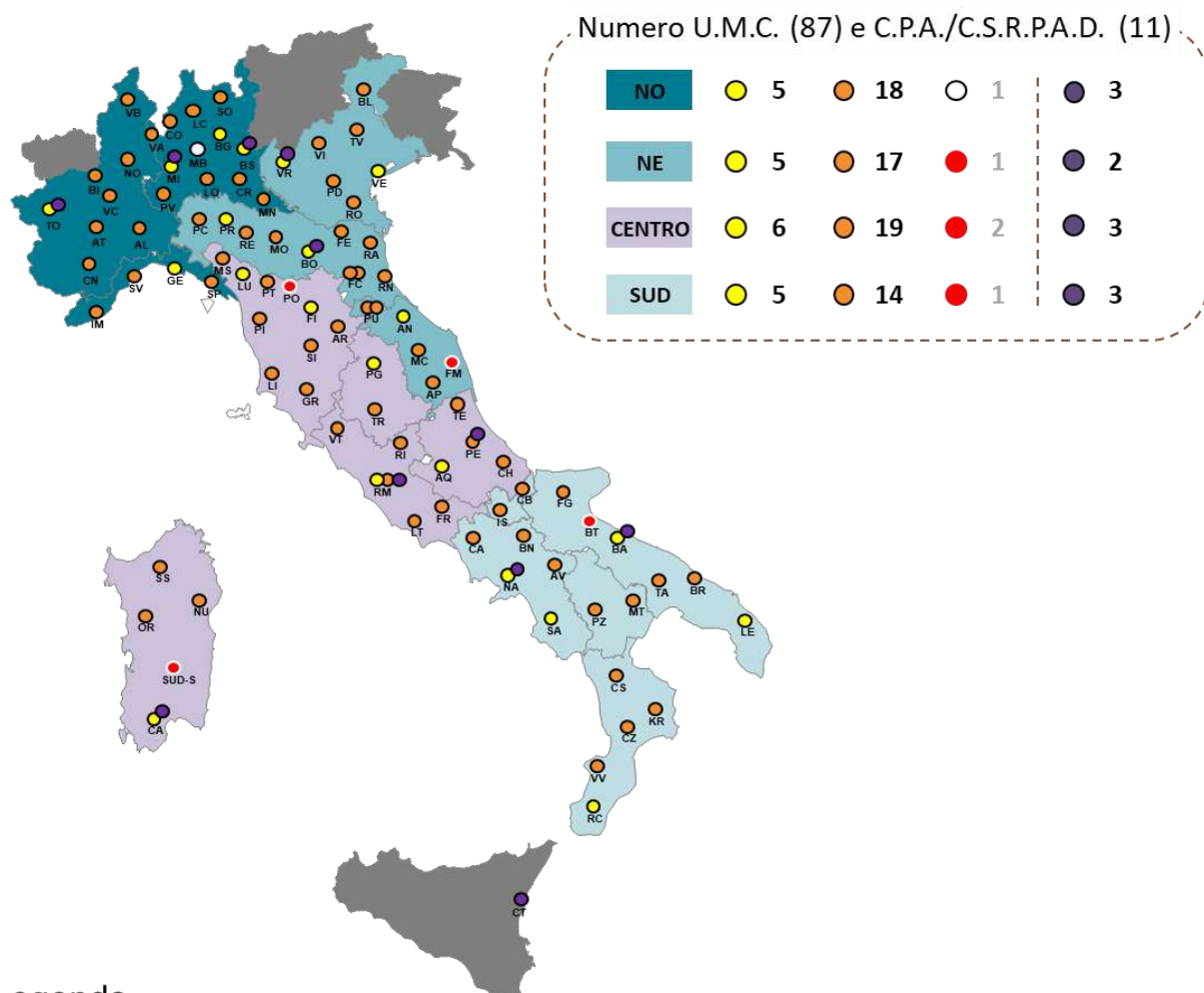
- **Uffici di Motorizzazione Civile (U.M.C.);**
- **Centri Prova Autoveicoli (C.P.A.);**
- **Centro Superiore Ricerche Prove Autoveicoli e Dispositivi (C.S.R.P.A.D.).³**

Gli uffici di Motorizzazione Civile oltre a erogare servizi all'utenza, possono coordinare altri uffici denominati **Sezioni**; questi ultimi sono assegnati agli uffici secondo il principio di prossimità, che prescinde dall'appartenenza alla medesima provincia o regione ma comunque entro la D.G.T. di appartenenza degli uffici.

Le regioni Liguria e Puglia, oltre agli uffici e loro sezioni, dispongono di **uffici di coordinamento/supporto interno** i quali non offrono però servizi all'utenza.

³ Il C.S.R.P.A.D. ha sede a Roma e numerosi laboratori sul territorio; coordina Cagliari e di Bari.

2.1.2 Copertura territoriale delle sedi di Motorizzazione



Legenda



In totale, a livello nazionale, si contano in tutto 87 sedi di U.M.C., suddivise tra uffici e sezioni⁴. Ogni provincia italiana conta almeno un ufficio o sezione ad esclusione, come già detto, delle regioni a statuto speciale di Trentino-Alto-Adige, Friuli-Venezia-Giulia, Valle D'Aosta e Sicilia (i cui uffici non sono gestiti dalle D.G.T. ma dalle regioni stesse) e delle province di:

- Prato (Toscana)
- Fermo (Marche)
- Barletta-Andria-Trani (Puglia)

⁴ A seguito dell'emanazione del DM 396 del 14/10/2021, la D.G.T. Nord-Ovest presenta 6 U.M.C. invece che 5 per un totale, fra uffici e sezioni, di 23 (numero rimasto invariato).

- Monza Brianza
- Sud Sardegna (Sardegna)⁵

In alcuni casi, gli uffici possono presentare distaccamenti o sedi operative. A tal proposito si segnala che:

- Ancona presenta sedi operative nelle città di Fabriano e Jesi;
- Milano presenta un distaccamento a Monza e a San Donato Milanese.

In totale a livello nazionale si contano in tutto 11 C.P.A./C.S.R.P.A.D. Questi sono presenti sul territorio nelle seguenti province:

- D.G.T. Nord-Ovest:
 - Torino
 - Milano che coordina Brescia (nelle analisi a seguire saranno considerati come un solo ufficio)
- D.G.T. Nord-Est:
 - Bologna
 - Verona⁶
 - Codroipo⁷
- D.G.T. Centro (Centro Superiore Ricerche Prove Autoveicoli e Dispositivi):
 - Roma che coordina Pescara e Cagliari (nelle analisi a seguire saranno considerati come un solo ufficio)
- D.G.T. Sud:
 - Napoli che coordina Bari e Catania

2.1.3 Organizzazione interna delle sedi

Le sedi di Motorizzazione Civile sono organizzate al loro interno in aree tematiche che riflettono le famiglie di servizi erogati al pubblico.

L'articolazione organizzativa di ogni sede risulta definita sulla base di logiche liberamente stabilite nell'ambito del singolo ufficio/sezione. Questo, in ragione sia

⁵ Nel 2021 la Regione Autonoma della Sardegna ha pubblicato una riforma dell'assetto territoriale complessivo che ha portato alla soppressione della provincia del Sud Sardegna. Il nuovo assetto prevede 6 province e 2 città metropolitane: Nord-Est Sardegna, Sulcis Iglesiente, Medio Campidano, Nuoro, Ogliastra; Città metropolitana di Cagliari e città metropolitana di Sassari.

⁶ A seguito di emanazione del DM 481 del 30/11/2021, Verona è coordinata dal C.P.A. di Bologna.

⁷ Aggiunto a seguito di emanazione del DM 481 del 30/11/2021, non è oggetto di analisi in quanto i dati utilizzati non tenevano conto di tale modifica.

del fatto che le stesse non sempre erogano il set completo delle prestazioni previste a livello nazionale a favore dell'utenza, sia per aspetti dimensionali (avendo un numero di risorse anche molto diverso tra loro) e/o legati semplicemente alla distribuzione delle competenze all'interno del personale o alla "vocazione territoriale" rispetto ad alcune tipologie di pratiche.

A titolo esemplificativo e non esaustivo, si offre di seguito la rappresentazione della composizione organizzativa di 8 sedi di Motorizzazione (1 ufficio e 1 sezione per ogni D.G.T.) e 1 ufficio di C.P.A.

D.G.T.	U.M.C/ SEZIONE e C.P.A.	CITTÀ	ARTICOLAZIONE INTERNA
Nord Ovest	U.M.C.	Milano	A.T.P.
			Autotrasporto di merci
			Collaudi/revisioni
			Conducenti
			Immatricolazioni
			Immatricolazioni con titolo
			Manutenzione
			Merci pericolose
			Navigazione
			Officine autorizzate
			Protocollo
			U.R.P. Tecnico
	Sezione	Alessandria	Affari generali e personale
			Direzione
			Immatricolazioni - albo autotrasporto
			Ostativi e provvedimenti per documenti di circolazione
			Patenti privati
			Segreteria generale
			Sezione tecnica
Nord- Est	U.M.C.	Venezia	Ufficio patenti - documenti di guida
			Ufficio contenzioso conducenti
			Ufficio veicoli - documenti di circolazione
			Ufficio autotrasporto persone e cose
			Ufficio tecnico revisioni
			Ufficio navigazione
	Sezione	Belluno	Albo autotrasportatori
			Segreteria
			Ufficio immatricolazioni
			Ufficio incidenti
			Ufficio patenti
			Ufficio personale
			Ufficio tecnico
			Ufficio trasporto merci conto terzi
			Albo autotrasportatori
Centro	Sezione	Teramo	Autotrasporto
			Contratti e appalti
			Gestione punti patente e C.Q.C.
			Immatricolazione veicoli e rilascio documenti di circolazione
			Incidenti stradali
			Patenti e certificati di abilitazione per guida dei ciclomotori
			Personale

Sud			Provvedimenti sanzionatori patente e C.Q.C.
			Revisioni e collaudi veicoli
			Sportello telematico dell'automobilista e immatricolazione ciclomotori
	U.M.C.	Bari	Direzione
			Patenti
			Immatricolazioni veicoli
			Revisioni veicoli
			U.R.P.
	Sezione	Cosenza	Abilitazione dei conducenti
			Visite e prove sui veicoli
	C.P.A.	Napoli	Omologazioni
			Collaudi
			Prove A.T.P.

2.1.4 Ruoli organizzativi chiave

Gli uffici e le sezioni della Motorizzazione Civile raccolgono numerose risorse, che complessivamente dispongono delle competenze strumentali alla conduzione di tutte le attività che vengono erogate all'interno delle singole sedi, sia con riferimento a quelle definite "primarie", ovvero direttamente inerenti alla prestazione dei servizi all'utenza, sia con riferimento a quelle di supporto alle stesse (es. gestione amministrativa, contabile, personale, ecc.).

La fungibilità delle risorse degli uffici è per lo più determinata dal perimetro di competenze e dalle qualifiche delle stesse (amministrativi, tecnici, informatici, geometri, ausiliari, architetti, ecc.). Tuttavia, con riferimento ad alcune strategiche aree di attività, esistono delle figure professionali che possono operare solo in presenza di determinati requisiti/titoli e che, di fatto, si configurano come risorse chiave all'interno del modello di servizio. Fra queste:

- gli esaminatori, coinvolti nella gestione degli esami teorici e pratici per il conseguimento dei titoli di guida;
- i tecnici, destinati alla conduzione delle attività di revisione dei veicoli.

La strategicità delle aree presidiate dipende sia da una componente quantitativa, legata all'incidenza delle richieste di patenti e revisioni rispetto al volume totale di prestazioni erogate dalla Motorizzazione sul territorio, che qualitativa, in ragione della delicatezza dei processi gestiti e delle implicazioni sull'assicurazione della sicurezza stradale, garantita dalla presenza di soggetti con conoscenze e capacità adeguate alla corretta conduzione dei veicoli e la disponibilità di mezzi che rispettino i requisiti minimi di legge rispetto alle dotazioni.

Prima di procedere con la descrizione di tali figure è opportuno precisare che le risorse della Motorizzazione possono conseguire l'abilitazione per essere contemporaneamente esaminatori e tecnici.

Esaminatori

Gli esaminatori sono le risorse preposte all'accertamento dei requisiti che consentono l'ottenimento di una patente di guida e devono possedere le seguenti caratteristiche minime:

- aver raggiunto la maggiore età (18 anni nel caso di abilitazione di esaminatore di sola teoria) o 21 anni (nel caso di teoria e pratica);
- possedere la patente B (nel caso di esaminatore di sola teoria) o tutte le categorie di patenti (per poter diventare esaminatore di guida);
- non avere precedenti penali;
- possedere almeno un diploma di maturità;
- aver superato un corso dedicato, che prevede 80 ore di formazione teorica con un esame di 80 domande in 40 minuti (per il quale sono tollerati un massimo di 2 errori), 40 ore di formazione pratica per la guida con una prova finale e un esame orale su argomenti stabiliti dal Ministero.

La previsione legislativa che detta le regole a riguardo è il Decreto del 12 aprile 2018 pubblicato in Gazzetta Ufficiale n. 107 del 10 maggio 2018, "Corsi di qualificazione per esaminatori per il conseguimento delle abilitazioni alla guida"⁸.

Tecnici di operazioni di revisione

I tecnici di operazioni di revisione periodica dei veicoli a motore sono le risorse preposte allo svolgimento delle operazioni di revisione (periodica, annuale e straordinaria su segnalazione degli organi di polizia), disciplinate dall'art. 80 del Decreto Legislativo 285/1992 (Codice della Strada).

Queste sono attività che periodicamente devono essere effettuate sui veicoli al fine di accertare, nonostante l'uso, che tali mezzi mantengano i requisiti di sicurezza, silenziosità e di limitate emissioni.

Tali figure vengono disciplinate dalla Deliberazione del 12 giugno 2003 della Conferenza Permanente per i Rapporti tra lo Stato, le Regioni e le Province Autonome di Trento e Bolzano. All'interno di tale previsione, viene stabilito che, per poter ottenere tale abilitazione, è necessario:

- aver frequentato un corso di formazione⁹ di almeno trenta ore organizzato dalle Regioni (e province autonome di Trento e Bolzano) al termine del quale, a

⁸ Al suo interno, sono indicate, nell'Allegato I, le materie di competenza previste per il programma del corso di qualificazione iniziale fra cui: inquadramento giuridico della figura dell'esaminatore e responsabilità connesse; conoscenza delle procedure degli esami informatizzati di teoria; conoscenza dei programmi d'esame per il conseguimento delle patenti di categoria B1, B, B96, BE; nozioni e conoscenze relative alla guida e valutazione al fine di pervenire a valutazioni omogenee dei candidati; capacità di osservare la prestazione globale del candidato; tecniche di valutazione ecc.

⁹ Relativamente alle competenze da accertare (indicate nell'allegato 1) sono presenti i seguenti moduli: 1° Modulo (relativo alla disciplina giuridica della revisione); 2° Modulo, (relativo al processo di revisione: gestione del software della linea collaudo, nozioni di meccanismi ed elettronica applicata alle ispezioni); 3° Modulo, (formazione pratica all'uso e alla interpretazione dei dati e degli

seguito di un esame volto all'accertamento dell'idoneità professionale, viene rilasciato un attestato di idoneità;

- per i soli motocicli e ciclomotori aver frequentato in alternativa un corso di almeno ventiquattro ore.

2.1.5 Distribuzione del personale

La Motorizzazione Civile conta 2.378¹⁰ dipendenti delle U.M.C. e sezioni e 147 dipendenti dei C.P.A./C.S.R.P.A.D. così suddivisi tra le diverse Direzioni Generali Territoriali:

- Nord Est, 530 su 20 uffici di U.M.C. e 41 su 2¹¹ uffici di C.P.A.;
- Nord Ovest, 689 su 23 uffici di U.M.C. e 30 su 3 uffici di C.P.A.;
- Centro, 625 su 25 uffici di U.M.C. e 47 sul C.S.R.P.A.D.¹²;
- Sud, 534 su 19 uffici di U.M.C. e 29 su 3 uffici di C.P.A.

I dirigenti sono in tutto 21, equidistribuiti tra le quattro D.G.T. (ad eccezione del Centro che ne conta uno in più), a presidio degli altrettanti uffici di livello dirigenziale non generale. Per quanto concerne i C.P.A./C.S.R.P.A.D. i dirigenti sono in tutto 2 per gli uffici di Milano e Roma; 2 ad interim per gli uffici di Torino e Verona e due dirigenti non assegnati a Bologna e Napoli¹³.

Dal punto di vista della dotazione di risorse le singole sedi della Motorizzazione hanno caratteristiche molto differenti. Se l'ufficio di dimensioni più piccole conta 11 dipendenti (Oristano), la media nazionale risulta essere di 27. Tale dato è tuttavia influenzato da un ristretto numero di uffici (10) molto più grandi degli altri (con più di 40 dipendenti) e non è completamente rappresentativo di una "sede standard" (laddove il valore mediano del campione risulta essere di 23 dipendenti).

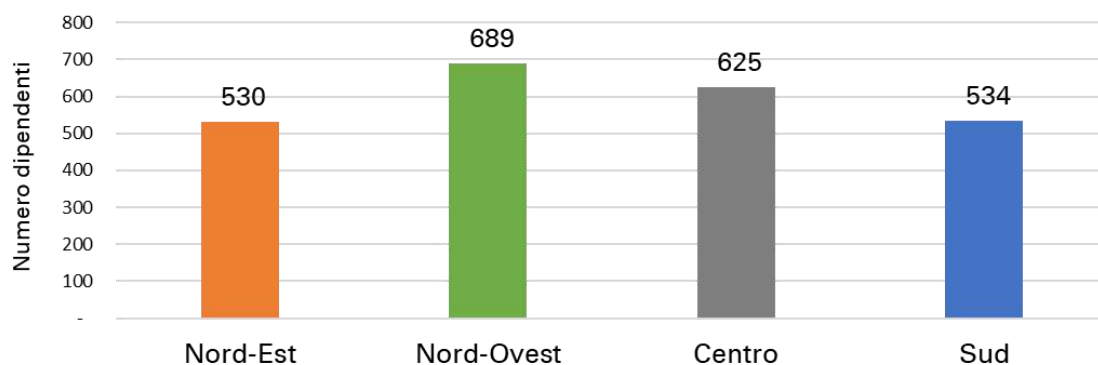
strumenti diagnostici: banco di prova freni a rullo e piastre; prova sospensioni; prova giochi degli organi di direzione del veicolo; fonometro per la misura del rumore prodotto dall'impianto di scarico e dall'avvisatore acustico); 4° Modulo, (relativo ai sistemi di qualità documenti) e il 5° Modulo (relativo alla sicurezza del luogo di lavoro).

¹⁰ Il dato è aggiornato a novembre 2021.

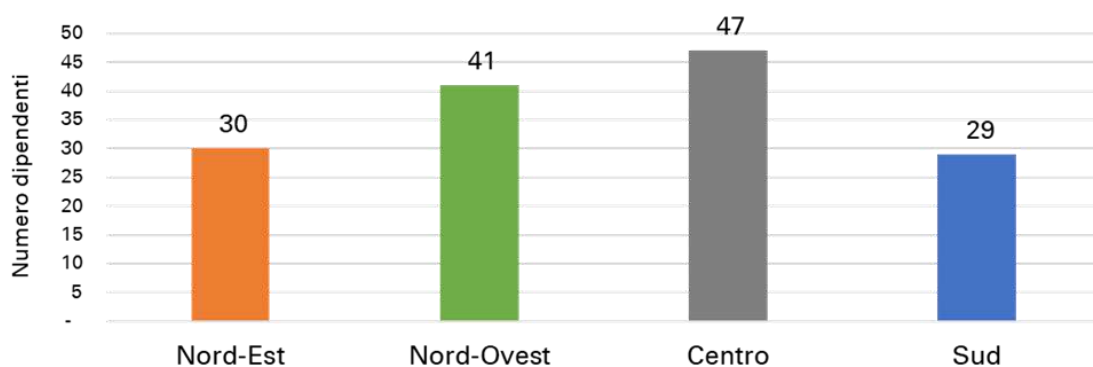
¹¹ Vedi nota 6.

¹² Il dato considera anche le sedi di Cagliari e Pescara.

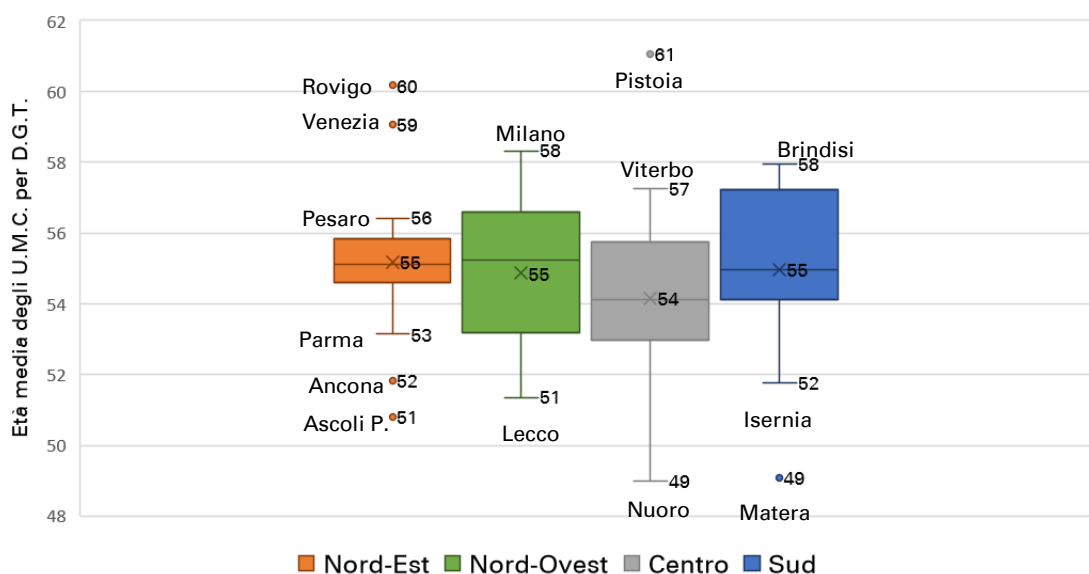
¹³ Si precisa che nelle analisi a seguire le numeriche non considerano i dirigenti.



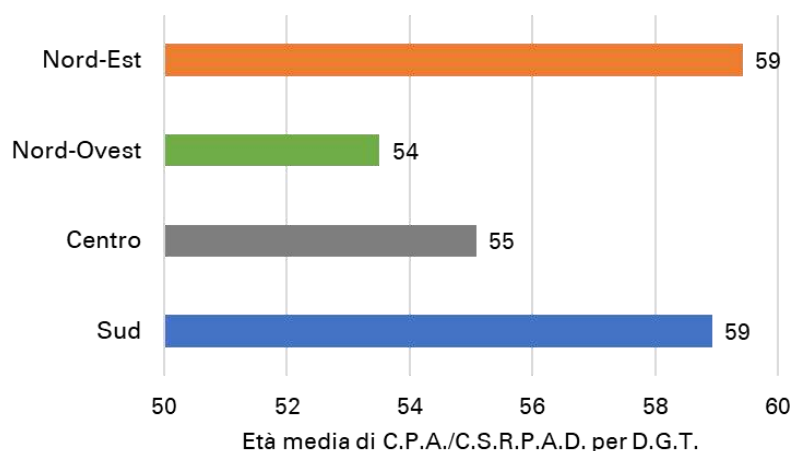
Per quanto riguarda i C.P.A., il Sud risulta avere meno dipendenti (29) rispetto ad una media di 37.



L'età media del personale degli U.M.C. a livello aggregato è di circa 55 anni, mentre, se si considera lo stesso dato sulle singole sedi territoriali delle quattro D.G.T., si ottiene un'oscillazione da un valore minimo (medio per sede) di 49 anni (Nuoro) ad un valore massimo (medio per sede) di 61 anni (Pistoia).



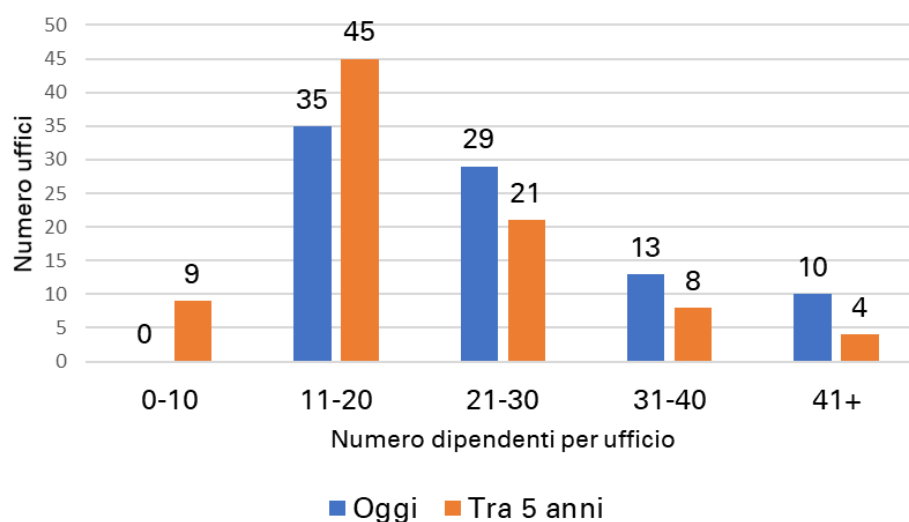
L'età media del personale dei C.P.A. è di 57 anni con Bari che tocca un picco medio di 63 mentre l'ufficio con media di età più bassa è Torino con 52.



Assumendo un'età media di pensionamento di 67 anni e proiettando il numero dei dipendenti delle sedi a 5 anni, risulta evidente come, alla fine del 2026, per effetto della fisiologica fuoriuscita di risorse (secondo tali ipotesi 557 dipendenti U.M.C. e 40 dipendenti C.P.A./C.S.R.P.A.D. a livello aggregato, ovvero circa il 23% del totale della Motorizzazione e 40 dipendenti dei C.P.A./C.S.R.P.A.D. a livello aggregato, ovvero circa il 27% del totale) e, salvo l'attivazione di politiche di inserimento di personale, almeno 9 U.M.C. e 1 C.P.A. avranno meno di 11 dipendenti:

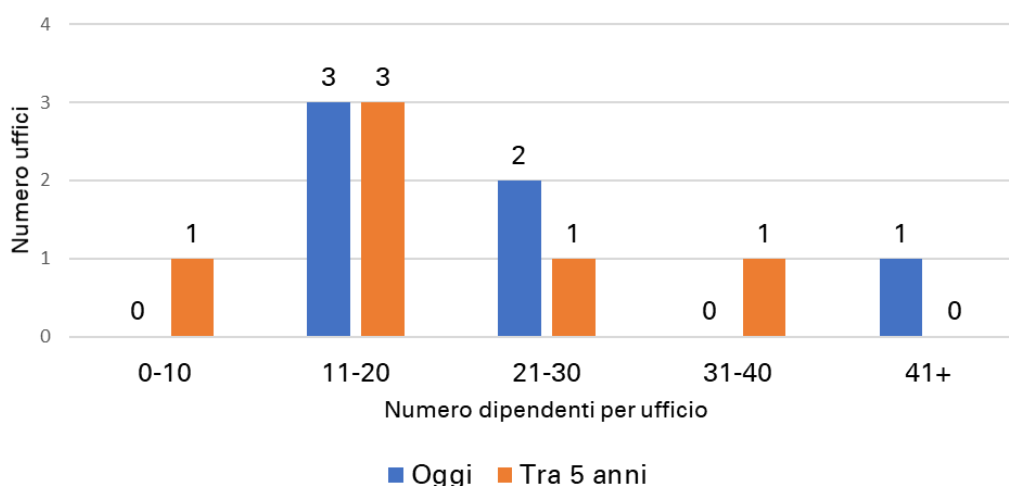
- Crotone, Pistoia e il C.P.A. di Bologna: 7
- Nuoro, Oristano, Rieti, Vibo Valentia: 9
- Rovigo, Verbania, Cremona: 10

Nel grafico seguente si rappresenta il numero di U.M.C. appartenenti ad ogni classe dimensionale con riferimento alla dotazione di risorse umane raffrontando la situazione attuale rispetto a quelle ipotizzata tra 5 anni a fronte dei pensionamenti attesi.



Tale situazione, che si innesta nell'ambito di un trend di costante riduzione delle risorse, che negli ultimi 20 anni ha portato al dimezzamento del personale della Motorizzazione, rappresenta un evidente elemento di rischio per l'Amministrazione.

Allo stesso modo si impoveriscono i C.P.A./C.S.R.P.A.D. come mostrato nel grafico sottostante.



La compressione dell'organico può comportare infatti difficoltà incrementali diffuse nell'assicurare adeguati standard di servizio all'utenza e, con particolare riferimento agli uffici di dimensioni già oggi più modeste, la perdita di competenze strategiche può impattare sulla capacità stessa di erogare determinate prestazioni, minando la continuità dell'ufficio, senza considerare eventuali valutazioni di opportunità in merito al mantenimento di sedi con un numero di risorse esiguo.

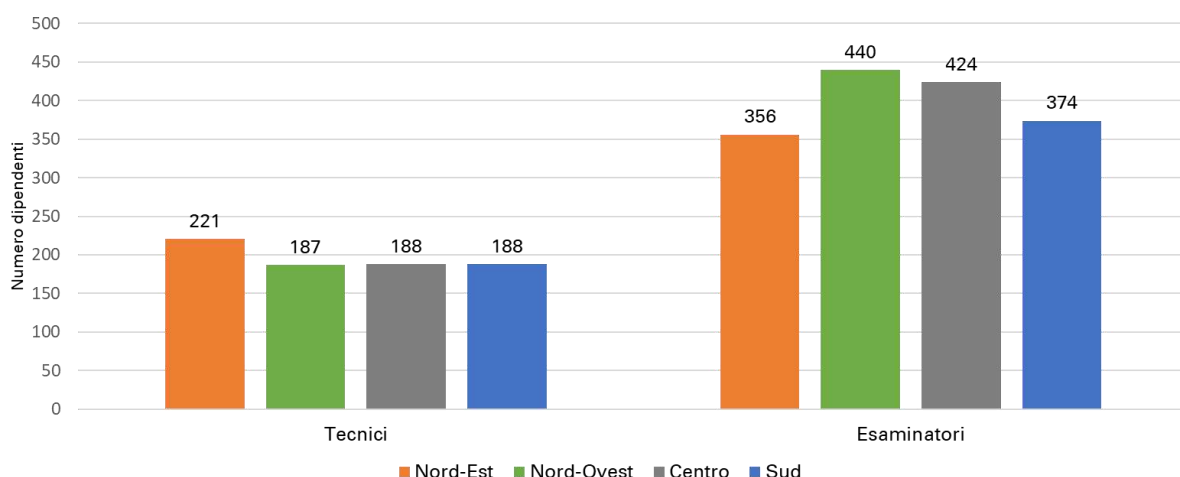
A tal proposito, si evidenzia come il 70% dei dipendenti U.M.C. risulti avere una qualifica adeguata a gestire attività di esame, revisione e collaudo (in tutto 1.664 persone di cui 714 con entrambe le qualifiche). In particolare, ci sono:

1.594 esaminatori, così ripartiti tra le D.G.T.:

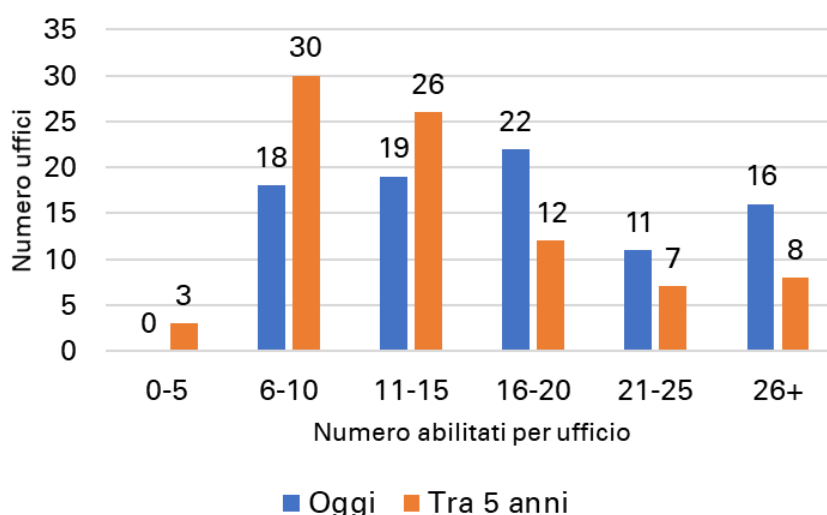
- Nord Est: 356;
- Nord Ovest: 440;
- Centro: 424;
- Sud: 374;

784 tecnici, così ripartiti tra le D.G.T.:

- Nord Est: 221;
- Nord Ovest: 187;
- Centro: 188;
- Sud: 188.



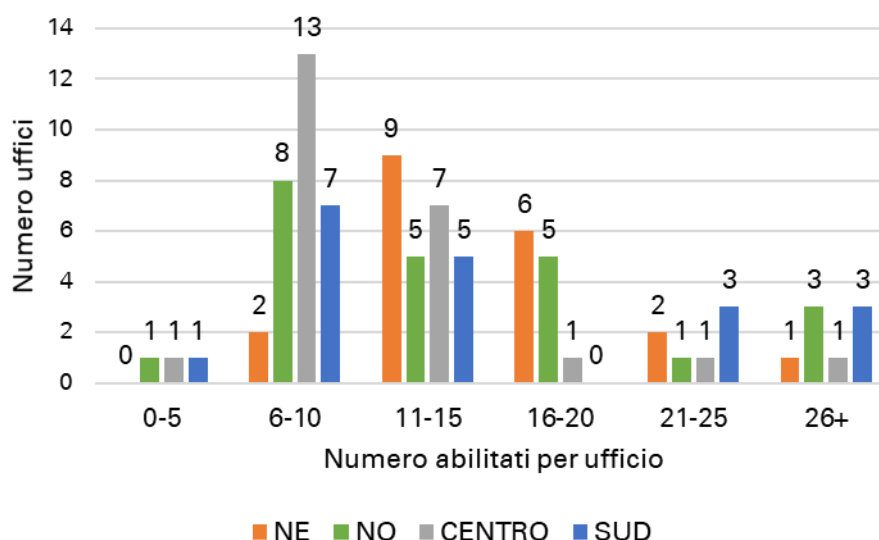
Nel successivo grafico viene effettuato, per gli U.M.C., un confronto a livello aggregato fra la situazione attuale e quella a 5 anni in relazione al numero delle risorse abilitate (esaminatori e tecnici) presenti all'interno di ciascun ufficio (le due sedi di Roma sono allo scopo considerate un unico ufficio).



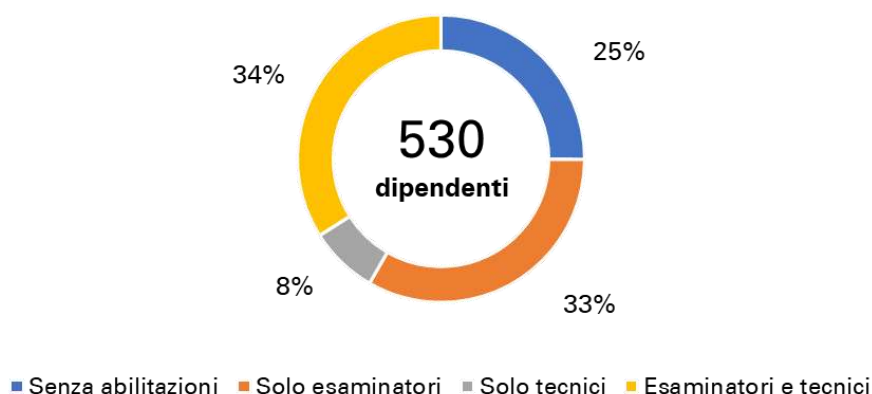
Ripetendo solo su questo segmento la simulazione di fuoriuscita di risorse per pensionamento, si registra una riduzione di circa il 24% di risorse certificate, con evidenti effetti sulla disponibilità nei singoli uffici di tali competenze.

Emerge, ad esempio, che gli uffici di Isernia, Savona e Pistoia (ad oggi rispettivamente con 7, 9 e 11 abilitati), seguendo questo trend, entro il 2026, avranno un numero di dipendenti abilitati non superiore a 5 unità.

Nel successivo grafico, l'analisi relativamente agli U.M.C. viene ripetuta offrendo la stima a 5 anni delle dotazioni di risorse abilitate, con riferimento alle 4 D.G.T. da cui spicca il dato prospettico relativo al numero di uffici della D.G.T. Centro (le due sedi di Roma sono allo scopo considerate un unico ufficio) per la quale emerge una particolare concentrazione di uffici con un numero di abilitati compreso fra 6 e 10 unità.



Dettaglio dipendenti delle motorizzazioni e sezioni – D.G.T. Nord-Est



La D.G.T. Nord Est conta in tutto per gli U.M.C. 530 dipendenti di cui:

- 133 (ca 25%) senza particolari abilitazioni per lo svolgimento di attività quali collaudi/revisioni ed esami patente;
- 397 (ca 75%) con abilitazioni, così distribuiti:
 - 176 (ca 33%) risorse con soli titoli da esaminatori;
 - 41 (ca 8%) risorse con soli titoli da tecnici;
 - 180 (ca 34%) risorse con titoli sia da tecnici che da esaminatori.

Dettaglio dipendenti U.M.C. DGT Nord Est per sede								
Ufficio	Dip. Tot.	Età media	Di cui abilitati	Tecnici	Tecnici/ totale	Esami-natori	Esamina-tori/ totale	abilitati/ dipendenti
Bologna	45	55	31	12	27%	30	67%	69%
Ferrara	24	54	18	8	33%	15	63%	75%
Forlì	32	54	27	8	25%	26	81%	84%
Modena	23	54	17	11	48%	16	70%	74%
Piacenza	22	55	16	11	50%	13	59%	73%

Parma	29	53	18	4	14%	18	62%	62%
Ravenna	19	55	13	8	42%	13	68%	68%
Rimini	24	55	23	12	50%	19	79%	96%
R. Emilia	19	54	16	9	47%	14	74%	84%
Venezia	28	59	18	4	14%	16	57%	64%
Belluno	16	55	11	11	69%	11	69%	69%
Padova	39	54	33	20	51%	30	77%	85%
Rovigo	18	60	15	10	56%	11	61%	83%
Treviso	37	55	25	16	43%	21	57%	68%
Verona	37	54	21	5	14%	21	57%	57%
Vicenza	33	55	24	24	73%	24	73%	73%
Ancona	24	51	21	10	42%	20	83%	88%
Macerata	22	54	16	8	36%	13	59%	73%
Ascoli P.	20	50	16	12	60%	13	65%	80%
Pesaro U.	19	56	18	18	95%	12	63%	95%
Totali	530	55	397	221	42%	356	67%	75%

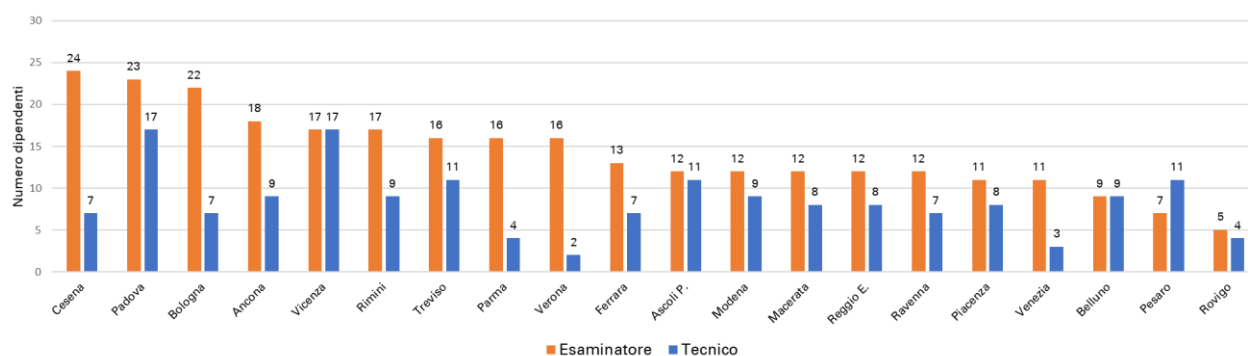
Dall'analisi della distribuzione del personale si osserva che la sede dimensionalmente più rilevante è Bologna, con 45 dipendenti, mentre quella più piccola risulta essere quella di Belluno, con 16 dipendenti.

Rovigo è l'ufficio con le risorse con età media più alta dell'area, ca 60 anni su 18 dipendenti mentre, all'opposto, si posiziona Ascoli Piceno con un valore medio di ca 51 anni su 20 dipendenti.

In termini di incidenza delle persone con abilitazioni rispetto al totale delle risorse di una sede, i valori massimi e minimi sono fatti registrare da Rimini (96%) e Verona (57%).

Si evidenzia come alcuni uffici dell'area, in particolare Venezia e Verona, abbiano un numero di tecnici molto ridotto, rispettivamente 4 e 5, con evidenti implicazioni circa i rischi legati alla mancanza di risorse fungibili per la copertura delle prestazioni da questi erogate.

Vengono di seguito forniti dati legati alle certificazioni, tenendo però in considerazione la potenziale riduzione dell'organico degli uffici tra 5 anni, in relazione al pensionamento di parte del personale.



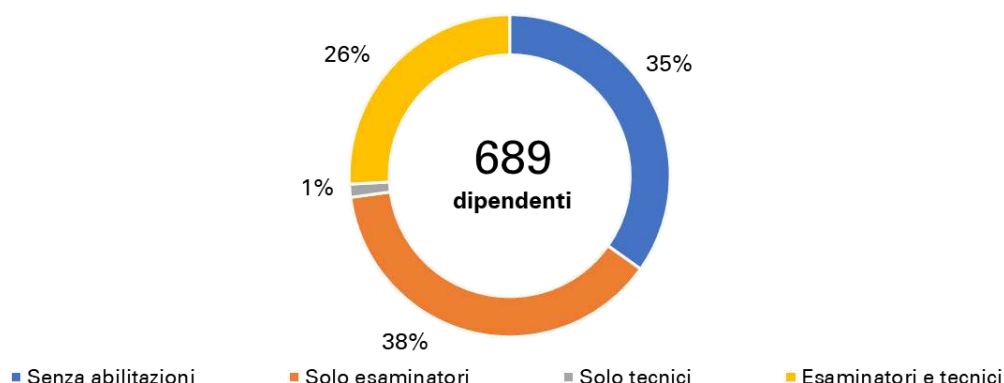
Dal grafico emerge che l'ufficio di Verona nel giro di 5 anni perde 3 tecnici, raggiungendo una soglia critica di 2 e Venezia ne perde 1 rimanendo con soli 3 tecnici. Per quanto riguarda gli esaminatori, Rovigo ne perde 6 passando da 11 a 5.

Dettaglio dipendenti U.M.C. DGT Nord Est per sede (stima 2026)								
Ufficio	Dip. Tot.	Età media	Di cui abilitati	Tecnici	Tecnici/ totale	Esami- natori	Esamina- tori/ totale	abilitati/ dipendenti
Bologna	33	58	23	7	21%	22	67%	70%
Ferrara	20	58	15	7	35%	13	65%	75%
Forlì	28	58	24	7	25%	24	86%	86%
Modena	19	58	13	9	47%	12	63%	68%
Piacenza	19	60	13	8	42%	11	58%	68%
Parma	27	57	16	4	15%	16	59%	59%
Ravenna	15	59	12	7	47%	12	80%	80%
Rimini	19	58	18	9	47%	17	89%	95%
Reggio E.	17	59	14	8	47%	12	71%	82%
Venezia	20	62	12	3	15%	11	55%	60%
Belluno	14	59	9	9	64%	9	64%	64%
Padova	32	58	26	17	53%	23	72%	81%
Rovigo	10	63	7	4	40%	5	50%	70%
Treviso	32	59	20	11	34%	16	50%	63%
Verona	29	57	16	2	7%	16	55%	55%
Vicenza	25	58	17	17	68%	17	68%	68%
Ancona	22	56	19	9	41%	18	82%	86%
Macerata	20	59	15	8	40%	12	60%	75%
Ascoli P.	18	54	14	11	61%	12	67%	78%
Pesaro U.	12	57	11	11	92%	7	58%	92%
Totali	431	58	314	168	39%	285	66%	73%

Nel confronto fra la situazione attuale e quella stimata tra 5 anni (2026) non considerando nuove possibili assunzioni, nella D.G.T. del Nord Est è prevista una riduzione dell'organico di 99 unità con la perdita, nello specifico, di 71 esaminatori e 53 tecnici (è da considerare che per molte di queste figure è ricorrente una sovrapposizione di competenze), passando da un numero di abilitati complessivo di 397 a 314 nel 2026 (riduzione percentuale del 21%).

Nel confronto fra la situazione attuale e quella stimata tra 5 anni (2026), non considerando nuove possibili assunzioni, nei C.P.A. del Nord Est è prevista una riduzione dell'organico di 10 unità.

Dettaglio dipendenti delle motorizzazioni e sezioni – D.G.T. Nord-Ovest



La D.G.T. Nord-Ovest conta in tutto per gli U.M.C. 689 dipendenti di cui:

- 240 (ca 35%) senza particolari abilitazioni per lo svolgimento di attività quali collaudi/revisioni ed esami patente;
- 449 (ca 66%) con abilitazioni, così distribuiti:
 - 262 (ca 38%) risorse con titoli da esaminatori;
 - 9 (ca 1%) risorse con titoli da tecnici;
 - 178 (ca 26%) risorse con titoli sia da tecnici che da esaminatori.

Dettaglio dipendenti U.M.C. DGT Nord-Ovest								
Ufficio	Dip. Tot.	Età media	Di cui abilitati	Tecnici	Tecnici/ totale	Esaminatori	Esaminatori/ totale	abilitati/ dipendenti
Milano	122	58	74	35	29%	72	59%	61%
Alessandria	25	57	19	4	16%	19	76%	76%
Varese	36	56	28	11	31%	28	78%	78%
Asti	23	57	11	6	26%	10	43%	48%
Lodi	12	52	8	4	33%	8	67%	67%
Bergamo	42	54	31	13	31%	31	74%	74%
Lecco	14	51	9	1	7%	9	64%	64%
Como	26	52	8	5	19%	8	31%	31%
Sondrio	15	58	10	4	27%	10	67%	67%
Torino	76	57	39	20	26%	37	49%	51%
Novara	26	56	16	5	19%	16	62%	62%
Biella	22	52	15	6	27%	15	68%	68%
Verbania	14	55	9	2	14%	9	64%	64%
Vercelli	23	56	16	5	22%	16	70%	70%
Brescia	34	55	26	11	32%	25	74%	76%
Cremona	12	53	9	1	8%	9	75%	75%
Mantova	16	53	15	7	44%	15	94%	94%
Pavia	29	57	22	10	34%	21	72%	76%
Genova	33	55	20	14	42%	18	55%	61%
Cuneo	35	54	27	10	29%	27	77%	77%
Imperia	19	53	17	5	26%	17	89%	89%
La Spezia	18	55	11	3	17%	11	61%	61%
Savona	17	55	9	5	29%	9	53%	53%
Totali	689	55	449	187	27%	440	64%	65%

Dall'analisi della distribuzione del personale si osserva che la sede dimensionalmente più rilevante è Milano, con 122 dipendenti, mentre quella più piccola risulta essere quella di Lodi, con 12 dipendenti.

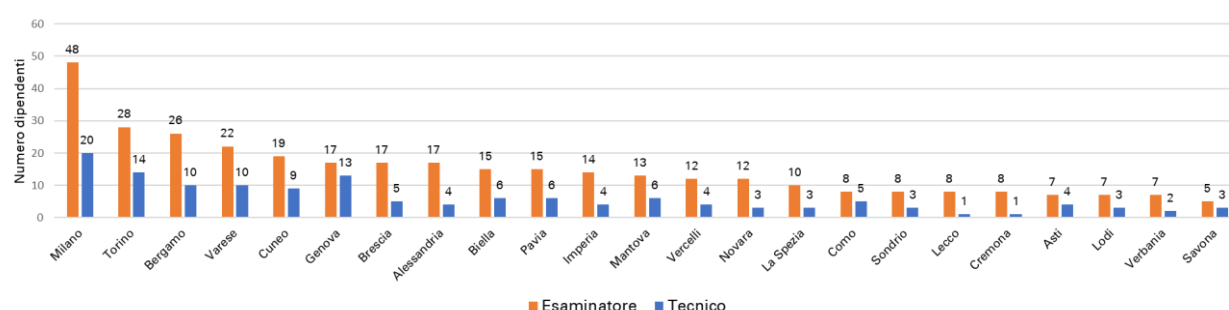
Milano è l'ufficio con le risorse con età media più alta dell'area, ca 58 anni su 122 dipendenti, mentre all'opposto si posiziona Lecco con un valore medio di ca 51 anni su 14 dipendenti.

In termini di incidenza delle persone con abilitazioni rispetto al totale delle risorse di una sede, i valori massimi e minimi sono fatti registrare da Mantova (94%) e Como (31%).

Diversi uffici hanno un numero di tecnici esiguo: Lecco e Cremona 1, Verbania 2 e La Spezia 3.

In termini di incidenza delle persone con abilitazioni e degli esaminatori rispetto al totale delle risorse di una sede, i valori sono elevati (sopra al 70%), intorno al 50% invece le percentuali dei tecnici sul totale delle risorse. Non ci sono risorse con qualifica solo di tecnico ma vi sono persone abilitate sia come tecnici che come esaminatori.

Vengono di seguito forniti i medesimi dati legati alle certificazioni, tenendo però in considerazione la potenziale riduzione dell'organico degli uffici tra 5 anni, in relazione al pensionamento di parte del personale.



Dal grafico emerge che, oltre agli uffici di Lecco, Cremona e Verbania già critici nella situazione odierna per l'esiguo numero di tecnici, si aggiunge Savona che, oltre a rimanere con 3 tecnici, conterà anche soli 5 esaminatori a causa del pensionamento di 4 degli stessi.

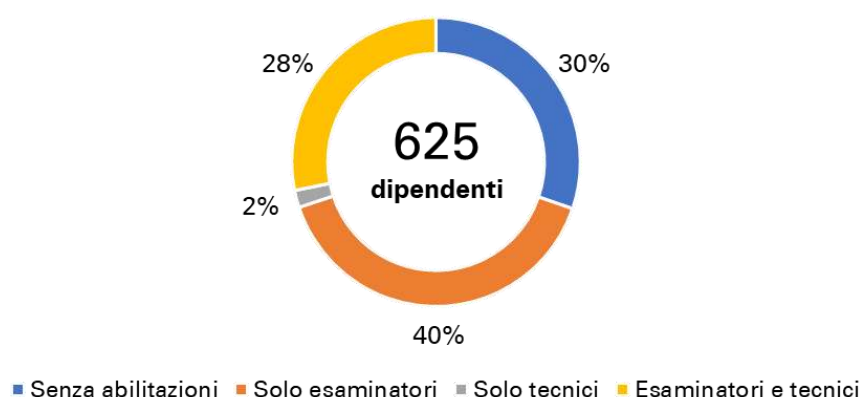
Dettaglio dipendenti U.M.C. DGT Nord-Ovest (stima 2026)								
Ufficio	Dip. Tot.	Età media	Di cui abilitati	Tecnici	Tecnici/ totale	Esaminatori	Esaminatori/ totale	abilitati/ dip.
Milano	79	60	50	20	25%	48	61%	63%
Alessandria	22	61	17	4	18%	17	77%	77%
Varese	27	59	22	10	37%	22	81%	81%
Asti	19	60	8	4	21%	7	37%	42%
Lodi	11	56	7	3	27%	7	64%	64%
Bergamo	35	57	26	10	29%	26	74%	74%

Lecco	12	54	8	1	8%	8	67%	67%
Como	22	55	8	5	23%	8	36%	36%
Sondrio	11	60	8	3	27%	8	73%	73%
Torino	59	60	29	14	24%	28	47%	49%
Novara	22	60	12	3	14%	12	55%	55%
Biella	22	57	15	6	27%	15	68%	68%
Verbania	10	56	7	2	20%	7	70%	70%
Vercelli	19	59	12	4	21%	12	63%	63%
Brescia	23	56	17	5	22%	17	74%	74%
Cremona	10	57	8	1	10%	8	80%	80%
Mantova	14	57	13	6	43%	13	93%	93%
Pavia	22	59	16	6	27%	15	68%	73%
Genova	29	59	19	13	45%	17	59%	66%
Cuneo	27	57	19	9	33%	19	70%	70%
Imperia	16	56	14	4	25%	14	88%	88%
La Spezia	16	59	10	3	19%	10	63%	63%
Savona	12	57	5	3	25%	5	42%	42%
Totali	539	58	350	139	26%	343	64%	65%

Nel confronto fra la situazione attuale e quella stimata tra 5 anni (2026) non considerando nuove possibili assunzioni, nella D.G.T. del Nord Ovest è prevista una riduzione dell'organico di 150 unità con la perdita, nello specifico, di 97 esaminatori e 48 tecnici (è da considerare che per molte di queste figure è ricorrente una sovrapposizione di competenze), passando da un numero di abilitati complessivo di 449 a 350 nel 2026 (riduzione percentuale del 23%).

Nel confronto fra la situazione attuale e quella stimata tra 5 anni (2026) non considerando nuove possibili assunzioni, nei C.P.A. del Nord Ovest è prevista una riduzione dell'organico di 6 unità.

Dettaglio dipendenti delle motorizzazioni e sezioni – D.G.T. Centro



La D.G.T. Centro conta in tutto per gli U.M.C. 625 dipendenti di cui:

- 189 (ca 30%) senza particolari abilitazioni per lo svolgimento di attività quali collaudi/revisioni ed esami patente;

- 436 (ca 70%) con abilitazioni, così distribuiti:
 - 248 (ca 40%) risorse con titoli da esaminatori;
 - 12 (ca 2%) risorse con titoli da tecnici;
 - 176 (ca 28%) risorse con titoli sia da tecnici che da esaminatori.

Dettaglio dipendenti U.M.C. DGT Centro								
Ufficio	Dip. Tot.	Età media	Di cui abilitati	Tecnici	Tecnici/ totale	Esami- natori	Esamina- tori/ totale	abilitati/ dip.
Roma ¹⁴	144	55	112	50	35%	111	77%	78%
Frosinone	22	53	13	7	32%	13	59%	59%
Latina	30	55	22	8	27%	22	73%	73%
Rieti	15	53	12	4	27%	12	80%	80%
Viterbo	25	57	16	10	40%	16	64%	64%
L'Aquila	18	51	11	6	33%	11	61%	61%
Chieti	24	54	16	7	29%	16	67%	67%
Pescara	19	55	10	6	32%	7	37%	53%
Teramo	14	49	10	7	50%	10	71%	71%
Firenze	39	56	24	13	33%	23	59%	62%
Grosseto	15	54	10	4	27%	8	53%	67%
Pistoia	17	61	11	2	12%	11	65%	65%
Siena	21	53	10	4	19%	9	43%	48%
Lucca	27	55	19	8	30%	18	67%	70%
Livorno	19	53	12	7	37%	11	58%	63%
M. Carrara	17	53	13	3	18%	12	71%	76%
Pisa	18	52	12	6	33%	12	67%	67%
Perugia	36	55	30	10	28%	30	83%	83%
Arezzo	21	51	17	5	24%	17	81%	81%
Terni	24	51	18	0	0%	18	75%	75%
Cagliari	20	55	12	7	35%	12	60%	60%
Nuoro	13	49	10	5	38%	9	69%	77%
Oristano	11	54	7	5	45%	7	64%	64%
Sassari	16	53	9	4	25%	9	56%	56%
Totali	625	54	436	188	30%	424	68%	70%

Dall'analisi della distribuzione del personale si osserva che la provincia dimensionalmente più rilevante è Roma, con 144 dipendenti su due sedi (Roma Nord e Roma Sud), mentre quella più piccola risulta essere quella di Oristano, con 11 dipendenti.

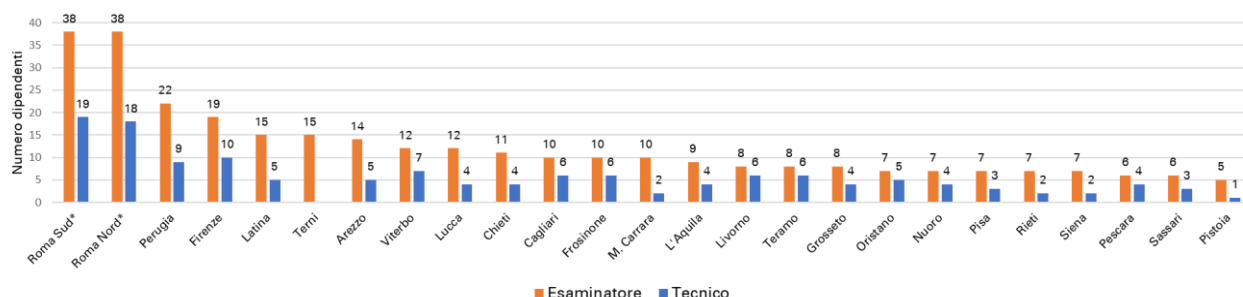
Pistoia è l'ufficio con le risorse con età media più alta dell'area, ca 61 anni su 17 dipendenti, mentre all'opposto si posizionano Nuoro e Teramo, con un valore medio di ca 49 anni rispettivamente su 13 e 14 dipendenti.

In termini di incidenza delle persone con abilitazioni rispetto al totale delle risorse di una sede, i valori massimi e minimi sono fatti registrare da Perugia (83%) e Siena (48%).

¹⁴ I due uffici di Roma sono rappresentati in un unico record.

Diversi uffici hanno un numero di tecnici esiguo: Rieti, Grosseto e Sassari ne hanno 4, Massa Carrara 3 e Pistoia 2, mentre risulta completamente scoperto rispetto a tale professionalità l'ufficio di Terni.

Vengono di seguito forniti i dati legati alle certificazioni, tenendo però in considerazione la potenziale riduzione dell'organico degli uffici tra 5 anni, in relazione al pensionamento di parte del personale.



Nel grafico sopra riportato, i dipendenti delle sedi di Roma Nord e Roma Sud sono stati equamente distribuiti. Emerge che, oltre all'ufficio di Terni il quale già oggi non ha a disposizione tecnici, raggiungeranno la soglia critica anche gli uffici di Pistoia con 1 tecnico e M. Carrara, Rieti e Siena con 2. Pistoia soffrirà anche la carenza di esaminatori che da 11 passeranno a 5.

Dettaglio dipendenti U.M.C. DGT Centro (stima 2026)								
Ufficio	Dip. Tot.	Età media	Di cui abilitati	Tecnici	Tecnici/ totale	Esami-natori	Esamina-tori/ totale	abilitati/ dip.
Roma ¹⁵	100	57	77	37	37%	76	76%	77%
Frosinone	19	57	10	6	32%	10	53%	53%
Latina	23	57	15	5	22%	15	65%	65%
Rieti	9	52	7	2	22%	7	78%	78%
Viterbo	17	59	12	7	41%	12	71%	71%
L'Aquila	16	55	9	4	25%	9	56%	56%
Chieti	17	56	11	4	24%	11	65%	65%
Pescara	16	59	8	4	25%	6	38%	50%
Teramo	12	52	8	6	50%	8	67%	67%
Firenze	27	59	19	10	37%	19	70%	70%
Grosseto	14	59	10	4	29%	8	57%	71%
Pistoia	7	62	5	1	14%	5	71%	71%
Siena	15	55	7	2	13%	7	47%	47%
Lucca	18	56	13	4	22%	12	67%	72%
Livorno	16	57	9	6	38%	8	50%	56%
M. Carrara	14	57	11	2	14%	10	71%	79%
Pisa	13	54	7	3	23%	7	54%	54%
Perugia	26	57	22	9	35%	22	85%	85%
Arezzo	17	54	14	5	29%	14	82%	82%
Terni	21	54	15	0	0%	15	71%	71%
Cagliari	13	56	10	6	46%	10	77%	77%
Nuoro	9	47	8	4	44%	7	78%	89%
Oristano	9	57	7	5	56%	7	78%	78%

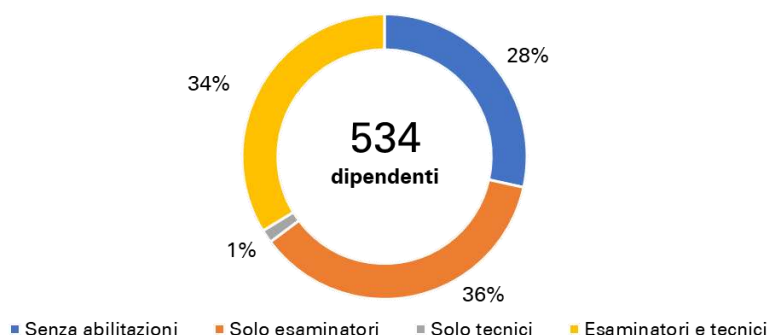
¹⁵ I due uffici di Roma sono rappresentati in un unico record.

Sassari	12	55	6	3	25%	6	50%	50%
Totali	460	56	320	139	30%	311	68%	70%

Nel confronto fra la situazione attuale e quella stimata tra 5 anni (2026) non considerando nuove possibili assunzioni, nella D.G.T. del Centro è prevista una riduzione dell'organico di 165 unità con la perdita, nello specifico, di 113 esaminatori e 49 tecnici (è da considerare che per molte di queste figure è ricorrente una sovrapposizione di competenze), passando da un numero di abilitati complessivo di 436 a 320 nel 2026 (riduzione percentuale del 27%).

Nel confronto fra la situazione attuale e quella stimata tra 5 anni (2026) non considerando nuove possibili assunzioni, nel C.S.R.P.A.D. del Centro¹⁶ è prevista una riduzione dell'organico di 14 unità.

Dettaglio dipendenti delle motorizzazioni e sezioni – D.G.T. Sud



Come anticipato, la DGT Sud conta in tutto per gli U.M.C. 534 dipendenti di cui:

- 152 (ca 28%) senza particolari abilitazioni per lo svolgimento di attività quali collaudi/revisioni ed esami patente;
- 382 (ca 71%) con abilitazioni, così distribuiti:
 - 194 (ca 36%) risorse con titoli da esaminatori;
 - 8 (ca 1%) risorse con titoli da tecnici;
 - 180 (ca 34%) risorse con titoli sia da tecnici che da esaminatori.

Dettaglio dipendenti U.M.C. DGT Sud								
Ufficio	Dip. Tot.	Età media	Di cui abilitati	Tecnici	Tecnici/ totale	Esaminatori	Esaminatori/ totale	abilitati/ dip.
Foggia	25	54	17	7	28%	17	68%	68%
Matera	12	49	7	3	25%	7	58%	58%
Bari	42	54	34	19	45%	33	79%	81%
Brindisi	21	58	13	3	14%	13	62%	62%
Taranto	19	57	14	10	53%	14	74%	74%
Lecce	39	56	32	16	41%	32	82%	82%
Benevento	27	54	17	8	30%	17	63%	63%

¹⁶ Nel C.S.R.P.A.D. e sue sedi.

Caserta	42	54	32	12	29%	30	71%	76%
Isernia	13	51	7	1	8%	7	54%	54%
Campobas.	17	55	13	11	65%	13	76%	76%
Napoli	72	55	46	22	31%	43	60%	64%
Crotone	13	57	9	2	15%	9	69%	69%
Cosenza	32	57	21	12	38%	20	63%	66%
Catanzaro	23	55	17	7	30%	17	74%	74%
V. Valentia	13	57	9	6	46%	9	69%	69%
R. Calabria	30	55	21	12	40%	21	70%	70%
Avellino	29	54	24	12	41%	24	83%	83%
Potenza	18	52	15	7	39%	15	83%	83%
Salerno	47	54	34	18	38%	33	70%	72%
Totali	534	55	382	188	35%	374	70%	72%

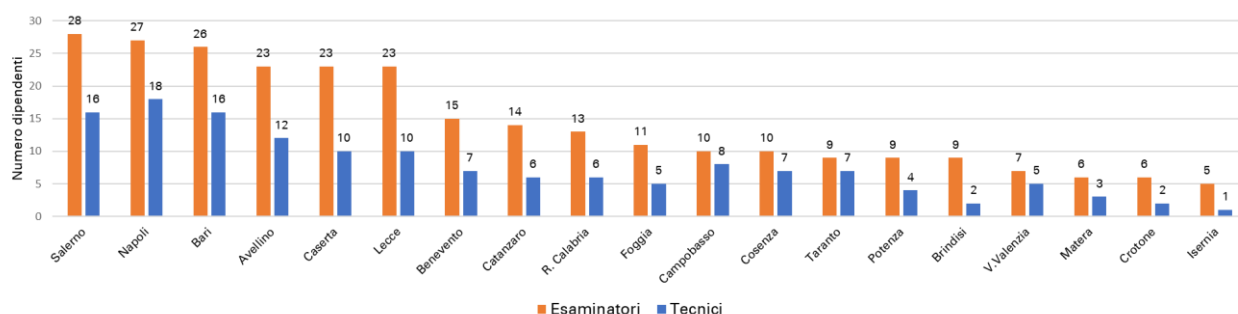
Dall'analisi della distribuzione del personale si osserva che la sede dimensionalmente più rilevante è Napoli, con 72 dipendenti, mentre quella più piccola risulta essere quella di Matera, con 12 dipendenti.

Brindisi è l'ufficio con le risorse con età media più alta dell'area, ca 58 anni su 21 dipendenti mentre, all'opposto, si posiziona Matera con un valore medio di ca 49 anni su 12 dipendenti.

In termini di incidenza delle persone con abilitazioni rispetto al totale delle risorse di una sede, i valori massimi e minimi sono fatti registrare da Avellino e Potenza (83%) e Isernia (54%).

Diversi uffici hanno un numero di tecnici esiguo: Matera e Brindisi ne hanno 3 mentre Isernia dispone solo di 1.

Vengono di seguito forniti i medesimi dati legati alle certificazioni, tenendo però in considerazione la potenziale riduzione dell'organico degli uffici tra 5 anni, in relazione al pensionamento di parte del personale.



Dal grafico emerge che, oltre all'ufficio di Isernia, già oggi con un solo tecnico rimarrà con 5 esaminatori; Crotone e Brindisi raggiungono la soglia critica di 2 soli tecnici e Crotone e Matera di 6 esaminatori.

Dettaglio dipendenti U.M.C. DGT Sud (stima 2026)								
Ufficio	Dip. Tot.	Età media	Di cui abilitati	Tecnici	Tecnici/ totale	Esaminatori	Esaminatori/ totale	abilitati/ dip.
Foggia	19	56	11	5	26%	11	58%	58%
Matera	11	53	6	3	27%	6	55%	55%
Bari	35	58	27	16	46%	26	74%	77%
Brindisi	14	60	9	2	14%	9	64%	64%
Taranto	12	59	9	7	58%	9	75%	75%
Lecce	28	59	23	10	36%	23	82%	82%
Benevento	23	57	15	7	30%	15	65%	65%
Caserta	31	55	25	10	32%	23	74%	81%
Isernia	11	55	5	1	9%	5	45%	45%
Campobas.	14	58	10	8	57%	10	71%	71%
Napoli	40	53	30	18	45%	27	68%	75%
Crotone	7	58	6	2	29%	6	86%	86%
Cosenza	19	59	11	7	37%	10	53%	58%
Catanzaro	20	59	14	6	30%	14	70%	70%
V. Valentia	9	59	7	5	56%	7	78%	78%
R. Calabria	20	57	13	6	30%	13	65%	65%
Avellino	26	58	23	12	46%	23	88%	88%
Potenza	12	52	9	4	33%	9	75%	75%
Salerno	40	58	29	16	40%	28	70%	73%
Totali	391	57	282	145	37%	274	70%	72%

Nel confronto fra la situazione attuale e quella stimata tra 5 anni (2026) non considerando nuove possibili assunzioni, nella D.G.T. del Sud è prevista una riduzione dell'organico di 143 unità con la perdita, nello specifico, di 100 esaminatori e 43 tecnici (è da considerare che per molte di queste figure è ricorrente una sovrapposizione di competenze), passando da un numero di abilitati complessivo di 382 a 282 nel 2026 (riduzione percentuale del 27%).

Nel confronto fra la situazione attuale e quella stimata tra 5 anni (2026) non considerando nuove possibili assunzioni, nei C.P.A. del Sud è prevista una riduzione dell'organico di 10 unità.

2.2 Modello di Servizio

2.2.1 Catalogo dei Servizi

Il presente paragrafo riporta la descrizione dei servizi erogati dalle strutture territoriali, classificati nei seguenti gruppi omogenei di pratiche:

- **Patenti e titoli abilitativi di guida**
 - Albo Autotrasporto/Registro Elettronico Nazionale (R.E.N.)
 - Certificato di Abilitazione Professionale (C.A.P.)
 - Certificato di Formazione Professionale (C.F.P.) Patentino A.D.R.
 - Carta di Qualificazione del Conducente (C.Q.C.)
 - Patente nautica
 - Patenti di guida
- **Servizi per Veicoli**
 - Autoveicoli
 - Ciclomotori
 - Macchine agricole e operatrici
 - Mezzi autotrasporto
 - Motoveicoli
 - Rimorchi
 - Veicoli (servizi trasversali alle diverse tipologie)
 - Veicoli A.D.R. (trasporto merci pericolose)
 - Veicoli A.T.P. (trasporto alimenti deperibili)
- **Consulenza**

Patenti e titoli abilitativi di guida

La patente di guida italiana è una autorizzazione amministrativa della Repubblica italiana necessaria per la conduzione di veicoli a motore, che viene rilasciata dopo che siano stati accertati i requisiti psicofisici e attitudinali della persona. In alcune casistiche particolari sono necessari ulteriori titoli abilitativi quali il patentino merci pericolose (C.F.P. A.D.R.), la carta di qualificazione del conducente (C.Q.C.), il Certificato di Abilitazione Professionale (C.A.P.) e la patente nautica. Le imprese che esercitano la professione di trasportatore su strada devono inoltre effettuare l'iscrizione al R.E.N. (Registro Elettronico Nazionale) e all'Albo Autotrasporto. Relativamente al gruppo patenti e titoli abilitativi di guida, si riporta nella tabella sottostante la sintesi delle relative famiglie di pratiche gestite dagli U.M.C.

FAMIGLIA PRATICHE	DESCRIZIONE
• ISCRIZIONE	Pratiche riguardanti le operazioni di iscrizione all'Albo Autotrasporto e al R.E.N.
• RILASCIO	Pratiche relative alle richieste per il sostenimento degli esami di guida e di attestazioni C.A.P., C.Q.C. e C.F.P. A.D.R.
• VARIAZIONI E ATTESTAZIONI	Pratiche inerenti alle variazioni di elementi rispetto all'Albo/R.E.N., rilascio attestati di validità e di autorizzazione alla guida accompagnata (foglio rosa).
• RINNOVI E REVISIONI	Pratiche relative alle operazioni di rinnovo della patente di guida, delle certificazioni C.Q.C./C.A.P. e della convalida della patente nautica.
• DUPLICATI	Pratiche relative al rinnovo della documentazione per modifica di dati tecnici, smarrimento, furto, deterioramento o distruzione.
• CONVERSIONE	Pratiche inerenti alle conversioni dei documenti (patenti e certificazioni C.Q.C.) acquisiti all'estero o attraverso modalità differenti.

Albo Autotrasporto/Registro Elettronico Nazionale (R.E.N.)

L'Albo dell'Autotrasporto è il registro professionale a cui devono iscriversi tutte le persone fisiche e giuridiche che esercitano l'attività di autotrasporto merci per conto di terzi. Per potersi iscrivere sono necessari una serie di requisiti quali: l'idoneità finanziaria e professionale, l'onorabilità e di stabilimento.

Le imprese che intendono esercitare tale attività devono, congiuntamente, iscriversi al Registro Elettronico Nazionale delle imprese (altrimenti noto come R.E.N.) presso gli U.M.C. Attraverso tale iscrizione si costituisce l'autorizzazione all'esercizio della professione di trasportatore su strada e, insieme agli altri registri dei Paesi membri UE, il R.E.N. nazionale va a costituire il Registro Elettronico Unico.

Principale normativa di riferimento

- **Legge 6 giugno 1974, n. 298** relativa all'istituzione dell'Albo nazionale degli Autotrasportatori
- **Decreto Dirigenziale n. 291/2011, art. 11** in cui è disciplinata l'istituzione del Registro Elettronico Nazionale

Le famiglie di pratiche relative all'Albo Autotrasporto/R.E.N. sono:

- **ISCRIZIONE:** Tutte le attività connesse alle operazioni di iscrizione all'Albo ed al R.E.N. in base alla categoria di appartenenza (ad es.: se per trasporto merci o persone o in base al peso del mezzo);
- **VARIAZIONI, ATTESTAZIONI E RINNOVI:** All'interno di questa voce sono presenti le pratiche attraverso cui vengono richieste variazioni circa i dati dell'impresa, il gestore dei trasporti, cancellazioni oppure relative alla richiesta di certificati che attestino l'iscrizione all'Albo o al R.E.N.

Si riporta di seguito l'elenco delle singole pratiche afferenti alla categoria Albo Autotrasporto/R.E.N.

ISCRIZIONE
Accesso al mercato
Iscrizione ALBO
Iscrizione ALBO <1,5 ton
Iscrizione ALBO <3,5 ton
Iscrizione ALBO >3,5 ton
Iscrizione R.E.N.
Iscrizione R.E.N. - trasporto persone
VARIAZIONI, ATTESTAZIONI E RINNOVI
Cancellazione volontaria
Certificato di iscrizione
Copia certificata conforme di licenza comunitaria
Rinnovo capacità finanziaria
Ritiro Attestato Professionale
Sospensione volontaria
Variazione dati impresa
Variazione gestore

Certificato di Abilitazione Professionale (C.A.P.).

Il Certificato di Abilitazione Professionale (C.A.P.), ottenibile attraverso un esame teorico e una visita medica, consiste in un'estensione della normale patente rilasciata agli U.M.C. che abilita alla guida di veicoli in servizio di noleggio con conducente (N.C.C.) e di taxi. Per poterlo ottenere sono necessari requisiti quali: un'età superiore ai 21 anni e il possesso della patente valida corrispondente al tipo di C.A.P. richiesto.

Principale normativa di riferimento

- **Regolamento di esecuzione al Codice della Strada, art. 321** concernente le modalità per il conseguimento del Certificato di Abilitazione Professionale

Le macro-pratiche relative al C.A.P. sono:

- **RILASCIO:** Il C.A.P. viene rilasciato a seguito di un esame consistente in una prova teorica di 20 domande a risposta multipla (con una tolleranza di 2 errori) su argomenti indicati nel programma d'esame per il conseguimento dei certificati di abilitazione professionale;

- **RINNOVI E REVISIONI:** Consiste nella pratica attraverso la quale è possibile rinnovare la propria certificazione professionale che ha una durata quinquennale. Il C.A.P., inoltre, scade congiuntamente alla scadenza della propria patente;
- **DUPLICATI:** Tali pratiche sono richieste in caso di deterioramento, distruzione, smarrimento e sottrazione del proprio Certificato.

Si riporta di seguito l'elenco delle singole pratiche afferenti alla categoria C.A.P.

RILASCIO
C.A.P. per titoli
Rilascio C.A.P.
RINNOVI E REVISIONI
Rinnovo C.A.P.
DUPLICATI
Duplicato del C.A.P. per deterioramento
Duplicato del C.A.P. per smarrimento, sottrazione, distruzione

Certificato di Formazione Professionale (C.F.P.) Patentino A.D.R.

A.D.R. è un acronimo che sta per "Accord europeen relatif au transport international des marchandises Dangereuses par Route" (ovvero accordo europeo relativo al trasporto internazionale di merci pericolose su strada).

Principale normativa di riferimento

- **Decreto legislativo 27 gennaio 2010, n. 35** concernente l'attuazione della direttiva 2008/68/CE, relativa al trasporto interno di merci pericolose
- **Decreto dirigenziale del 29/12/2010** riporta le norme attuative dell'articolo 11 del decreto legislativo 27 gennaio 2010, n. 35

Il certificato di formazione professionale (C.F.P.) A.D.R., il "patentino A.D.R.", è il documento che serve per guidare autoveicoli che trasportano merci pericolose in regime A.D.R. Per conseguirlo è obbligatorio frequentare corsi di formazione specifici (frequenza obbligatoria) presso enti e scuole guide autorizzate dalla Motorizzazione Civile. Dopo il corso è previsto un esame scritto presso gli uffici della Motorizzazione Civile (U.M.C.).

Le macro-pratiche relative al C.F.P. A.D.R. sono:

- **RILASCIO:** Il C.F.P. A.D.R. viene rilasciato a seguito di un corso obbligatorio a cui segue un esame teorico in forma scritta presso le sedi U.M.C. Ogni 5 anni il corso e l'esame devono essere sostenuti nuovamente.

Si riporta di seguito l'elenco delle singole pratiche afferenti alla categoria C.F.P. A.D.R.

RILASCIO
Rilascio C.F.P. A.D.R. con corso base
Rilascio C.F.P. A.D.R. con corso specializzazione
Specializzazione aggiuntiva

Carta di Qualificazione del Conducente (C.Q.C.)

Per C.Q.C. si intende la Carta di Qualificazione del Conducente, cioè l'abilitazione professionale nonché la certificazione obbligatoria necessaria ai conducenti per il trasporto di merci o persone su strada. Per ottenerla è necessario possedere le seguenti patenti di guida: categorie C/C+E o D/D+E. Vista la stretta correlazione fra i due titoli, allo scadere o al ritiro della patente, corrisponde anche la scadenza o il ritiro di tale Carta. Come precedentemente menzionato, ne esistono 2 tipi: la C.Q.C.M. (relativa al trasporto merci) e la C.Q.C.P. (relativa al trasporto di persone).

Principale normativa di riferimento

- **Direttiva europea n. 2003/59/CE** che ha previsto l'introduzione di tale Carta

Le macro-pratiche relative alla C.Q.C. sono:

- **RILASCIO:** Per l'ottenimento di tale documento è necessario sostenere un corso di formazione iniziale della durata di 260 ore di teoria e 20 di pratica (oppure attraverso un corso accelerato di 140 ore). Non è possibile ottenere tale Carta da privatista e l'esame deve necessariamente essere sostenuto entro un anno dal termine del corso;
- **RINNOVI E REVISIONI:** La C.Q.C. ha una validità di 5 anni e, per il suo rinnovo, è necessario la frequenza di un corso di aggiornamento della durata di 35 ore. È prevista la sua revisione nel caso vi sia azzeramento dei punti patente o nel caso vengano commessi gravi infrazioni alla guida. La revisione della C.Q.C. non richiede alcun certificato medico ma solo un esame teorico;
- **DUPLICATI:** Tali pratiche sono relative all'erogazione di un duplicato in caso di deterioramento, distruzione, sottrazione o smarrimento dello stesso;
- **CONVERSIONI:** Tale pratica è prevista nell'ipotesi in cui il documento sia stato acquisito all'estero e si vuole convertire in un titolo valido per l'Italia.

Si riporta di seguito l'elenco delle singole pratiche afferenti alla categoria C.Q.C.

RILASCIO
Conseguimento C.Q.C. per esame
RINNOVI E REVISIONI
Revisione C.Q.C.
Rinnovo della C.Q.C. (cod.95)

DUPLICATI
Duplicato C.Q.C. per deterioramento (cod.95)
Duplicato C.Q.C. per smarrimento, sottrazione, distruzione
CONVERSIONI
Deterioramento targa ciclomotori

Patente Nautica

La patente nautica consiste nel documento che consente al cittadino, superata la maggiore età, di abilitarsi al comando di un'unità da diporto. Essa è rilasciata da U.M.C., Capitanerie di Porto e dagli Uffici circondariali marittimi. Il codice della nautica prevede tre tipologie di patente nautica: Categoria A (comando e condotta di natanti e imbarcazioni da diporto); Categoria B (comando di navi da diporto) e Categoria C (direzione nautica di natanti e imbarcazioni da diporto).

Principale normativa di riferimento

- **Circolare 07/03/2016 – Protocollo n. 5799 e Decreto Min. dei Trasporti 04/10/2013** che disciplinano le modalità per il sostenimento dell'esame della patente nautica

Le macro-pratiche relative alla Patente Nautica sono:

- **RILASCIO:** La patente nautica viene rilasciata a seguito di un esame teorico (sostenibile presso U.M.C., Capitanerie e Uffici Circondariali Marittimi per le patenti entro le 12 miglia e solo presso le Capitanerie oltre le 12 miglia) ed uno pratico. Come prima accennato, esistono tre categorie (A, B e C) che a loro volta si suddividono in ulteriori sottocategorie;
- **RINNOVI E REVISIONI:** È la pratica che prevede la convalida del documento alla scadenza (prevista in 10 anni per gli under 60 e 5 anni per gli over 60);
- **DUPLICATI:** Pratiche previste nell'eventualità di smarrimento, sottrazione, distruzione o deterioramento del documento o nel caso di aggiornamento dei dati tecnici (come il cambio di residenza);
- **CONVERSIONI:** Pratica avviabile nell'ipotesi in cui, il rilascio della patente nautica avviene per titoli e quindi senza esami;
- **VARIAZIONI, ATTESTAZIONI E RINNOVI:** Pratiche relative all'aggiornamento della patente per un cambio dei dati.

Si riporta di seguito l'elenco delle singole pratiche afferenti alla categoria Patente Nautica.

RILASCIO
Esame per il conseguimento di patenti nautiche di categoria A e C
RINNOVI E REVISIONI
Convalida patente nautica

Convalida patente nautica con sostituzione modello
Convalida patente nautica con sostituzione modello come già previsto dell'art. 32 dpr 431/97
DUPLICATI
Duplicato patente nautica deteriorata o illeggibile
Duplicato patente nautica per smarrimento o perdita di possesso dell'originale
CONVERSIONI
Rilascio patente nautica per conversione senza esami
VARIAZIONI, ATTESTAZIONI E RINNOVI
Aggiornamento patente per cambio residenza

Patenti di Guida

L'idoneità tecnica necessaria al rilascio della patente di guida si consegue superando una prova di controllo delle conoscenze (esame teorico) e una prova di verifica delle capacità e dei comportamenti (esame pratico). Per il suo ottenimento sono necessari una serie di requisiti fra i quali l'idoneità fisica e psichica (che deve essere certificata da un medico preposto) e il raggiungimento di una specifica età (differenziata in base al tipo di patente).

Principale normativa di riferimento

- **Codice della Strada, art. 116** - Patente, certificato di abilitazione professionale per la guida di motoveicoli e autoveicoli e certificato di idoneità alla guida di ciclomotori

Le macro-pratiche relative alle Patenti di guida sono:

- **RILASCIO:** Pratiche relative all'iter di acquisizione della patente che constano di un esame teorico (sostenibile anche da privatista) presso le U.M.C. e, almeno 30 giorni dopo, un esame pratico (sostenibile solo a seguito un minimo di 6 ore di lezioni di guida presso un'autoscuola);
- **ATTESTAZIONI:** Tale pratica è relativa alla richiesta dell'autorizzazione alla guida accompagnata (foglio rosa) a seguito del superamento dell'esame teorico.
- **DUPLICATO/AGGIORNAMENTO:** Sono le pratiche attivabili a seguito di smarrimento, sottrazione, distruzione o deterioramento della patente;
- **CONVERSIONI:** Sono le pratiche attraverso cui è possibile convertire il proprio titolo, acquisito all'estero o militare, in una patente di guida civile italiana. Nell'ipotesi di patente conseguita all'estero, tale possibilità è consentita ai titolari di patente UE o di altri Stati esteri ove sussistano rapporti di reciprocità. Per le patenti militari, la possibilità di conversione è consentita entro 12 mesi dalla cessazione del rapporto di lavoro;
- **RINNOVI REVISIONI:** La pratica di rinnovo attiene alla necessità periodica (in base all'età del soggetto) di conferma della patente attraverso il sostenimento

di una visita medica. La pratica di revisione invece, è un provvedimento di natura cautelare che si rende necessario quando necessario verificare il mantenimento dei requisiti medici prescritti o dell'idoneità tecnica del conducente. Nel primo caso è previsto un accertamento della Commissione Medica Locale, nel secondo è disposto un nuovo esame di teoria e guida.

Si riporta di seguito l'elenco delle singole pratiche afferenti alla categoria Patenti di Guida.

RILASCIO
Cambio codice (da autoscuola a autoscuola)
Cambio codice (da privatista ad autoscuola)
Domanda di conseguimento della patente di guida
Domanda in esenzione esame categoria AM
Prenotazione esame di pratica conseguimento patente di guida
Prenotazione esame di teoria conseguimento patente di guida
VARIAZIONI, ATTESTAZIONI E RINNOVI
Attestato di titolarità e validità della patente
Autorizzazione Alla Guida Accompagnata
DUPLICATI
Duplicato patente per smarrimento, sottrazione, distruzione (in corso di validità)
Duplicato patente per smarrimento, sottrazione, distruzione (scaduta)
Duplicato della patente di guida per deterioramento (in corso di validità)
Duplicato della patente di guida per deterioramento (scaduta)
Duplicato per smarrimento/sottrazione o distruzione della patente di guida rilasciata da stati membri dell'Unione Europea
Duplicato patente per riclassificazione
Duplicato patente per rinnovo (no rinnovabili da UCO)
Duplicato per aggiornamento dati tecnici
CONVERSIONI
Conversione di patente di guida estera paesi extra-CEE
Conversione di patente di guida estera paesi UE
Conversione di patente di guida militare
Conversione patente e C.Q.C. contemporanea estera
Rilascio permesso internazionale di guida
Conversione di patente di guida estera paesi extra-CEE
RINNOVI E REVISIONI
Conferma di validità con duplicato (rinnovo patente)

Revisione tecnica patente di guida (diviso in 2 teoria e pratica)
Revisione tecnica patente di guida pratica
Revisione tecnica patente di guida teoria

Servizi per Veicoli

Servizi connessi agli adempimenti amministrativi e legislativi necessari alla legittima circolazione su strada delle diverse tipologie di mezzo di trasporto.

Nel paragrafo, i servizi vengono distinti in base alla tipologia di veicolo quali autoveicoli (mezzi almeno a quattro ruote), ciclomotori (mezzo a due o tre ruote con un motore di cilindrata non superiore a 50 cc.), macchine agricole e operatrici (semoventi strumentali alla specifica attività professionale), veicoli A.D.R. (per il trasporto di merci pericolose su strada), veicoli A.T.P. (mezzi refrigerati destinati al trasporto di merci a temperatura controllata) e mezzi adibiti all'autotrasporto. Sono inoltre riportati i servizi relativi ai veicoli generalmente intesi. Relativamente al gruppo servizi per veicoli, si riporta nella tabella sottostante la sintesi delle famiglie di pratiche gestite dagli U.M.C. e dai C.P.A./C.S.R.P.A.D.

FAMIGLIA PRATICHE	DESCRIZIONE
• IMMATRICOLAZIONI E TARGHE	Pratiche relative alle attività di immatricolazione, reimmatricolazione, nazionalizzazione e di rilascio e duplicato targhe
• TRASFERIMENTO DI PROPRIETÀ	Pratiche riguardanti le operazioni di trasferimento di proprietà
• REVISIONI	Pratiche inerenti alle attività di revisione periodica dei mezzi e di visita ispettiva per il rilascio di autorizzazioni
• COLLAUDI	Pratiche relative all'attività di collaudo per il rilascio di certificato o la per verifica di aggiornamento di veicoli, veicoli A.D.R. e A.T.P.
• CESSAZIONE, SOSPENSIONE E REIMMISSIONE	Pratiche connesse alla cessazione sospensione e reimmissione dei veicoli
• IMMISSIONE/ CESSAZIONE PARCO VEICOLI AUTOTRAS.	Pratiche relative alle immatricolazioni/reimmatricolazioni, nonché le altre attività connesse alla gestione del parco veicolare dei mezzi adibiti all'autotrasporto
• DUPLICATO/AGGIORNAMENTO DU/C.C.	Pratiche relative al DU/CC per l'erogazione di duplicati nei casi di furto, smarrimento, deterioramento o distruzione e aggiornamento per modifica di informazioni in essi contenuti
• DUPLICATO/AGGIORNAMENTO A.T.P. A.D.R.	Pratiche inerenti all'erogazione di duplicati e all'aggiornamento della certificazione A.T.P. e relative ai duplicati della certificazione A.D.R. a seguito di smarrimento, cambio proprietà e cambio targa

• OMOLOGAZIONE	Pratiche erogate dai C.P.A./C.S.R.P.A.D. relative alle operazioni di omologazione dei veicoli e delle entità tecniche, nonché del relativo aggiornamento ed estensione
---	--

Autoveicoli

Sono considerati autoveicoli tutti i veicoli con non meno di quattro ruote, esclusi i quadricicli.

Principale normativa di riferimento

- **Codice della Strada, art. 54** recante la catalogazione delle varie tipologie di autoveicoli in: autovetture, autobus, autoveicoli con trasporto promiscuo, autocarri ecc.

Le macro-pratiche relative agli Autoveicoli sono:

- **IMMATRICOLAZIONI E TARGHE:** Le pratiche relative all'immatricolazione e reimmatricolazione di autoveicoli e rimorchi. A questo proposito viene fatta distinzione in base alla provenienza, se da Paesi UE o Extra-CEE;
- **TRASFERIMENTO DI PROPRIETÀ:** Pratica relativa al trasferimento di proprietà dei rimorchi che consente di registrare sulla carta di circolazione tale trasferimento.

Si riporta di seguito l'elenco delle singole pratiche afferenti alla categoria Autoveicoli.

IMMATRICOLAZIONI E TARGHE
Immatricolazione Autoveicoli
Immatricolazione Autoveicoli esteri (nazionalizzazione) da Paesi UE
Immatricolazione Autoveicoli esteri (nazionalizzazione) da Paesi Extra-CEE
Reimmatricolazione Autoveicoli
TRASFERIMENTO DI PROPRIETÀ
Trasferimento proprietà Autoveicoli

Ciclomotori

I ciclomotori sono veicoli a motore a due o tre ruote aventi tali caratteristiche:

- a) motore di cilindrata non superiore a 50 cm, se termico;
- b) capacità di sviluppare su strada orizzontale una velocità fino a (45 Km/h)

Principale normativa di riferimento

- **Codice della Strada, art. 52** recante definizione dei ciclomotori sopra enunciata

Le macro-pratiche relative ai Ciclomotori sono:

- **IMMATRICOLAZIONI E TARGHE:** Pratiche relative all'immatricolazione e reimmatricolazione (da Paesi UE ed Extra UE) e deterioramento targa;

- **REVISIONI:** Pratica relativa alla revisione periodica che avviene 4 anni dopo la prima immatricolazione e successivamente con scadenza biennale;
- **TRASFERIMENTO PROPRIETÀ:** Pratica relativa al trasferimento di proprietà del ciclomotore;
- **CESSAZIONE, SOSPENSIONE E REIMMISSIONE:** Pratiche relative alla sospensione per ragioni varie come passaggio di proprietà, sospensione volontaria, esportazione, ecc.

Si riporta di seguito l'elenco delle singole pratiche afferenti alla categoria Ciclomotori.

IMMATRICOLAZIONI E TARGHE
Deterioramento targa ciclomotori
Immatricolazione ciclomotori
Immatricolazione ciclomotori esteri (nazionalizzazione) da paesi UE
Immatricolazione ciclomotori esteri (nazionalizzazione) da paesi non UE
Reimmatricolazioni ciclomotori
TRASFERIMENTO DI PROPRIETÀ
Trasferimento proprietà autoveicoli
REVISIONI
Collaudi Ciclomotori
CESSAZIONE, SOSPENSIONE E REIMMISSIONE
Cessazione per contrassegno ciclomotore
Reimmissione in circolazione ciclomotore cessato per esportazione o perdita possesso
Reimmissione in circolazione ciclomotore sospeso (caso 1)
Reimmissione in circolazione ciclomotore sospeso (caso 2)
Sospensione ciclomotore
Sospensione ciclomotore per demolizione
Sospensione ciclomotore per esportazione
Sospensione ciclomotore per perdita possesso
Sospensione ciclomotore per successiva vendita ad operatore commerciale
Sospensione ciclomotore per successivo passaggio proprietà
Sospensione ciclomotore volontaria
Cessazione per contrassegno ciclomotore

Macchine agricole e operatrici

Le macchine agricole operatrici sono le macchine per l'esecuzione delle attività agricole e per il trasporto di attrezzature e accessori necessari alle lavorazioni meccanico-agrarie.

Principale normativa di riferimento

- **Codice della Strada, art. 57** recante la definizione e la catalogazione delle varie tipologie di macchine agricole

Le macro-pratiche relative alle Macchine Agricole sono:

- **IMMATRICOLAZIONI E TARGHE:** Le pratiche relative all'immatricolazione e reimmatricolazione delle macchine agricole e operatrici semoventi e trainate;
- **CESSAZIONE, SOSPENSIONE E REIMMISSIONE:** Le Pratiche relative alla cessazione della circolazione per demolizione o perdita di possesso, nonché di provenienza europea ed extra-europea.

Si riporta di seguito l'elenco delle singole pratiche afferenti alla categoria Macchine Agricole e Operatrici.

IMMATRICOLAZIONI E TARGHE

Immatricolazione Macchine agricole semoventi

Immatricolazione Macchine agricole trainate

Immatricolazione Macchine operatrici semoventi

Immatricolazione Macchine operatrici trainate

CESSAZIONE, SOSPENSIONE E REIMMISSIONE

Cessazione dalla circolazione delle macchine agricole e delle macchine operatrici (demolizione)

Cessazione dalla circolazione delle macchine agricole e delle macchine operatrici (paesi membri UE)

Cessazione dalla circolazione delle macchine agricole e delle macchine operatrici (paesi NON membri UE)

Cessazione dalla circolazione delle macchine agricole e delle macchine operatrici (perdita di possesso)

Mezzi Autotrasporto

Si intendono mezzi di autotrasporto quei mezzi utilizzati dagli autotrasportatori per il trasporto di merci per conto di terzi. Rientrano in questa fattispecie: autocarri, autotreni e autoarticolati.

Principale normativa di riferimento

- **Codice della Strada, art. 88** che intende un veicolo adibito al servizio di trasporto di cose per conto terzi quando l'imprenditore si obbliga, dietro corrispettivo, a prestare servizi di trasporto ordinati dal mittente

La macro-pratica relativa ai mezzi autotrasporto è:

- **IMMISSIONE/CESSAZIONE PARCO VEICOLI AUTOTRASPORTO:** Pratiche relative alle attività di inserimento ed eliminazione effettuate sul parco veicolare delle imprese che fanno uso degli autoveicoli.

Si riporta di seguito l'elenco delle singole pratiche afferenti alla categoria Mezzi Autotrasporto.

IMMISSIONE/CESSAZIONE PARCO VEICOLI AUTOTRASPORTO
Accantonamento conto terzi
Aggiornamento parco veicolare per perdita di possesso
Immatricolazione
N.O. da trasmettere ad altri uffici
Passaggio di proprietà
Reimmatricolazione

Motoveicoli

Per motoveicoli devono intendersi quei veicoli a motore a due, tre o quattro ruote che non possono essere considerati né ciclomotori né autoveicoli.

Principale normativa di riferimento

- **Codice della Strada, art. 53** afferente alla definizione e distinzione delle varie tipologie di motoveicoli

Le macro-pratiche relative ai Motoveicoli sono:

- **IMMATRICOLAZIONI E TARGHE:** Pratiche relative all'immatricolazione (da UE ed Extra-UE) e reimmatricolazione per smarrimento, furto, distruzione o deterioramento;
- **TRASFERIMENTO DI PROPRIETÀ:** Pratiche relative al trasferimento di proprietà del motoveicolo.

Si riporta di seguito l'elenco delle singole pratiche afferenti alla categoria Motoveicoli.

IMMATRICOLAZIONI E TARGHE
Immatricolazione Motoveicoli
Immatricolazione Motoveicoli esteri (nazionalizzazione) da Paesi Extra-CEE
Immatricolazione Motoveicoli esteri (nazionalizzazione) da Paesi UE
Reimmatricolazione Motoveicoli
Reimmatricolazione Motoveicoli (deterioramento targhe)
Reimmatricolazione Motoveicoli (smarrimento, sottrazione, distruzione)
TRASFERIMENTO PROPRIETÀ

Trasferimento proprietà Motoveicoli

Rimorchi

Per rimorchi bisogna intendere quei veicoli che hanno la caratteristica di essere privi di motore e di conseguenza devono essere trainati.

Principale normativa di riferimento

- **Codice della strada, art. 56** che inquadra la categoria dei rimorchi le classi di veicoli che possono trainarne uno

Le macro-pratiche relative ai rimorchi sono:

- **IMMATRICOLAZIONI E TARGHE:** Pratiche relative all'immatricolazione (da UE ed Extra-UE) e reimmatricolazione per smarrimento, furto, distruzione o deterioramento;
- **TRASFERIMENTO DI PROPRIETÀ:** Pratiche relative al trasferimento di proprietà del rimorchio.

Si riporta di seguito l'elenco delle singole pratiche afferenti alla categoria Rimorchi.

IMMATRICOLAZIONI E TARGHE
Immatricolazione Rimorchi
Immatricolazione Rimorchi esteri (nazionalizzazione) da paesi Extra-CEE
Immatricolazione Rimorchi esteri (nazionalizzazione) da paesi UE
Reimmatricolazione Rimorchi (deterioramento targhe)
Reimmatricolazione Rimorchi (smarrimento, furto, distruzione)
TRASFERIMENTO PROPRIETÀ
Trasferimento proprietà Rimorchi

Veicoli

All'interno di questa categoria sono annoverate le pratiche relative ai veicoli genericamente intesi. La definizione, infatti, di veicolo è quella di qualsiasi macchina, circolante su strada, guidata dall'uomo.

Principale normativa di riferimento

- **Codice della Strada, art. 47** che effettua una completa classificazione dei veicoli

Le macro-pratiche relative ai Veicoli sono:

- **OMOLOGAZIONE:** Pratiche erogate da C.P.A./C.S.R.P.A.D. relative alle operazioni di omologazione dei veicoli e delle entità tecniche, nonché del relativo aggiornamento ed estensione;
- **IMMATRICOLAZIONI E TARGHE:** Pratiche relative al rilascio delle targhe prova e alle immatricolazioni di veicoli dall'estero;
- **REVISIONI:** Pratiche relative alle revisioni periodiche cui sono soggetti i veicoli;

- **COLLAUDI:** Pratiche relative al collaudo delle modifiche operate intenzionalmente e le eventuali modifiche recate a seguito del furto di un veicolo poi ritrovato;
- **DUPLICATO/AGGIORNAMENTO DU/CC:** Pratiche relative alle modifiche o aggiornamenti del Documento Unico o della Carta di circolazione per aggiornamento dati, rettifiche errori, cambi d'uso, deterioramento, smarrimento, furto, ecc.;
- **CESSAZIONE, SOSPENSIONE E REIMMISSIONE:** Pratiche relative alla cessazione dalla circolazione per esportazione, perdita di possesso o per demolizione.

Si riporta di seguito l'elenco delle singole pratiche afferenti alla categoria Veicoli.

OMOLOGAZIONE
Omologazione
Omologazione parziale cee/ece
Estensione di omologazione
Estensione omologazione parziale cee/ece
Aggiornamento di omologazione per ogni variante da aggiornare successivamente (nuovi codici alfanumerici)
Aggiornamento di omologazione per ogni variante da omologare successivamente (nuove estensioni)
Aggiornamento di omologazione del tipo senza generare ne varianti ne versioni
Omologazione o estensione di omologazione
Certificati idoneità alla produzione, vulture di omologazione
IMMATRICOLAZIONI E TARGHE
Nazionalizzazioni veicoli extra UE (cittadino)
Nazionalizzazioni veicoli extra UE (operatore professionale)
Nazionalizzazioni veicoli UE con visita e prova (cittadino)
Nazionalizzazioni veicoli UE con visita e prova (operatore professionale)
Nazionalizzazioni veicoli UE senza visita e prova
Rilascio autorizzazioni alla circolazione di prova e relative targhe per autoveicolo, motoveicolo, ciclomotore, macchine agricole ed operatrici
Rilascio foglio di via e relativa targa di cartone provvisoria
Rinnovo con sostituzione targa prova
Rinnovo senza sostituzione targa prova
REVISIONI
Ispezione intermedia cisterna fissa/amovibile (classe 2)
Ispezione periodica cisterna fissa/amovibile (classe 2)
Ispezione periodica cisterna fissa/amovibile per gas liquefatti, refrigerati (classe 2)

Ispezione periodica/intermedia cisterna fissa/amovibile (esclusa classe 2)
Revisione annuale per autoveicoli > a 3,500 kg, taxi, N.C.C., autobus e autoambulanze
Revisione periodica per autoveicoli (< o = a 3,500 kg e/o max 9 per.) e motoveicoli
Riqualificazione periodica bombole metano senza prova idraulica (solo OTFS)
Visita ispettiva art.80 C.d.S. (per rilascio autorizzazione)
COLLAUDI
Adattamento del veicolo per conducenti affetti da una o più minorazioni (dopo immatricolazione)
Adattamento del veicolo per conducenti affetti da una o più minorazioni (prima dell'immatricolazione)
Aggiornamento C.C. installazione gancio traino
Aggiornamento C.C. installazione impianto FAP
Aggiornamento C.C. installazione impianto Gpl
Aggiornamento C.C. installazione impianto Gpl con prova idraulica
Aggiornamento C.C. installazione impianto metano
Aggiornamento C.C. installazione impianto metano con prova idraulica
Aggiornamento C.C. installazione specchi (retrovisore grandangolare interno o retrovisore aggiuntivo esterno)
Aggiornamento C.C. integrazione pneumatici
Aggiornamento C.C. integrazione righe descrittive
Aggiornamento C.C. sostituzione bombole veicoli a metano
Aggiornamento C.C. sostituzione serbatoio veicoli a Gpl
Cambio d'uso autobus
Cambio d'uso taxi e N.C.C.
Cambio d'uso taxi e N.C.C. con immatricolazione
Collaudo Art. 75 con C.A.T.
Collaudo Art. 75 con C.A.T.
Collaudo Art. 78 con verbale visita e prova
Collaudo Art. 78 con verbale visita e prova
Collaudo Art.75 con creazione EU
Collaudo eliminazione doppi comandi ad uso scuola guida
Ripunzonatura del telaio
Visita e collaudo a seguito di furto e successivo ritrovamento con ripunzonatura del telaio
Visita e collaudo a seguito di furto e successivo ritrovamento con ripunzonatura del telaio (in caso di danno riscontrato)
Visita e prova (collaudo) ciclomotori per rilascio certificato di circolazione e targa a seguito smarrimento, sottrazione, distruzione del certificato di idoneità tecnica
Visita e prova (collaudo) dei ciclomotori a seguito di furto e successivo ritrovamento con telaio alterato

DUPLICATO/AGGIORNAMENTO DU/C.C.
Aggiornamento C.C. sistemi ruote
Aggiornamento C.C. a seguito di cambio uso autoveicolo da noleggio a privato
Aggiornamento C.C. in via amministrativa a seguito di Installazione doppi comandi ad uso scuola guida
Aggiornamento C.C. per cambio d'uso
Aggiornamento C.C. per eliminazione facoltà di traino
Aggiornamento C.C. per eliminazione massa rimorchiabile
Aggiornamento C.C. per trasferimento di residenza per persone giuridiche
Duplicato C.C. per cambio d'uso (da privato a noleggio)
Duplicato C.C. per deterioramento
Duplicato C.C. per rettifica dati
Duplicato C.C. per smarrimento/furto
Duplicato DU per aggiornamento dati
Duplicato DU per aggiornamento dati (società iscritte nel registro imprese)
Duplicato DU per aggiornamento dati (società non iscritte nel registro imprese)
Duplicato DU per aggiornamento dati (variazione generalità persona fisica intestataria carta di circolazione)
Ristampa DU per rettifica errori
Ristampa per correzione C.C. per errore di digitazione soggetti esterni
CESSAZIONE, SOSPENSIONE E REIMMISSIONE
Cessazione dalla circolazione per demolizione - ricevuta
Cessazione dalla circolazione per demolizione di veicoli non iscritti al PRA
Cessazione dalla circolazione per esportazione
Cessazione dalla circolazione per esportazione di veicoli non iscritti al P.R.A. (Paesi non UE)
Cessazione dalla circolazione per esportazione di veicoli non iscritti al P.R.A. (Paesi UE)
Cessazione dalla circolazione per esportazione in altri paesi della UE di veicoli iscritti al PRA
Cessazione dalla circolazione per esportazione in altri paesi non UE di veicoli iscritti al PRA
Cessazione dalla circolazione per perdita di possesso di veicoli non iscritti al PRA

Veicoli A.D.R.

All'interno di questa categoria sono annoverate le pratiche relative ai veicoli adibiti al trasporto di merci pericolose su strada.

Principale normativa di riferimento

- **Accordo Internazionale per il Trasporto di Merci Pericolose su Strada**, norma che dal 1965 regola il trasporto su strada delle sostanze pericolose in 45 Paesi

Le macro-pratiche relative ai veicoli A.D.R. sono:

- **DUPLICATO/AGGIORNAMENTO:** Pratiche relative al rilascio del duplicato di tale certificato a seguito di cambio proprietà, smarrimento o cambio targa;
- **COLLAUDI:** Pratiche relative ai collaudi necessari per il rinnovo e il rilascio dell'A.D.R.

Si riporta di seguito l'elenco delle singole pratiche afferenti alla categoria Veicoli A.D.R.

DUPLICATI/AGGIORNAMENTO
Duplicato DTT307 a seguito cambio proprietà
Duplicato DTT307 a seguito cambio targa
Duplicato DTT307 a seguito smarrimento
COLLAUDI
Rilascio A.D.R. (con revisione)
Rilascio A.D.R (senza revisione)
Rilascio A.D.R. cisterne (con revisione)
Rilascio A.D.R. cisterne (senza revisione)
Rilascio A.D.R. per veicoli nuovi completati
Rilascio A.D.R. per veicoli nuovi completi
Rilascio Dtt307 a seguito di immatricolazione veicoli completi
Rinnovo A.D.R. (con revisione)
Rinnovo A.D.R. (senza revisione)
Rinnovo A.D.R. cisterne (con revisione)
Rinnovo A.D.R. cisterne (senza revisione)
Visto A.D.R. per veicoli nuovi da completarsi (cisterna)
Visto preventivo per prenotazione rilascio DTT307 con revisione
Visto preventivo per prenotazione rinnovo DTT307 con revisione

Veicoli A.T.P.

All'interno di questa categoria sono annoverate le pratiche relative ai veicoli adibiti al trasporto di merci deteriorabili in furgoni frigo.

Principale normativa di riferimento

- **Accord Transport Perissable**, accordo europeo sottoscritto da alcuni Stati che impone regole nella costruzione degli allestimenti isotermici di veicoli per i trasporti refrigerati destinati al trasporto di alimenti deperibili

Le macro-pratiche relative ai veicoli A.D.R. sono:

- **IMMATRICOLAZIONI E TARGHE:** Pratica relativa all'immatricolazione in quanto è un'attività di controllo per l'ottenimento del visto;
- **DUPLICATI/AGGIORNAMENTO:** Pratiche relative al duplicato del documento a seguito di smarrimento, eliminazione, cambio proprietario ecc;
- **COLLAUDI:** Pratiche relative al collaudo di verifica della sussistenza dei requisiti per l'A.T.P.

Si riporta di seguito l'elenco delle singole pratiche afferenti alla categoria Veicoli A.T.P.

IMMATRICOLAZIONI E TARGHE
Visto per duplicato carta di circolazione (furto, smarrimento, deterioramento)
DUPLICATI/AGGIORNAMENTO
Duplicato A.T.P. per cambio targa - visto contestuale pre-reimmatricolazione
Duplicato per smarrimento A.T.P. (con variazione dei dati su A.T.P.)
Duplicato per smarrimento A.T.P. (nessuna variazione dei dati su A.T.P.)
Eliminazione amministrativa A.T.P.
Richiesta di visto per duplicato A.T.P. a seguito di reimmatricolazione
Rilascio duplicato certificato A.T.P. per cambio proprietario - visto contestuale per cambio proprietà
Rinnovo A.T.P. a seguito prova esperto
COLLAUDI
Pronto per l'immatricolazione (rilascio)
Rilascio A.T.P. prima immatricolazione veicoli completi omologati
Rilascio certificato a seguito collaudo veicoli da allestire
Visto per collaudo messa a terra furgonatura A.T.P.
Visto per collaudo per veicoli a norme A.T.P. (furgonatura nuova)

Consulenza

Tale attività consiste nella consulenza che gli uffici della Motorizzazione Civile fornisce in tutti i propri ambiti di competenza ai soggetti esterni al fine di erogare al meglio il servizio offerto.

Si riporta di seguito l'elenco delle singole pratiche afferenti alle attività di consulenza.

CONSULENZA
Consulenza veicoli
Consulenza targhe prova
Consulenza ciclomotori

Consulenza autoveicoli
Consulenza motoveicoli
Consulenza rimorchi
Consulenza macchine agricole ed operatrici
Consulenza revisioni
Consulenza collaudi
Consulenza autotrasporto
Consulenza A.T.P.
Consulenza patenti
Consulenza C.A.P.
Consulenza C.F.P. A.D.R.
Consulenza patente nautica

2.2.2 Stakeholder

Il presente paragrafo censisce i principali portatori di interesse rispetto ai servizi erogati dalla Motorizzazione (c.d. stakeholder) offrendo una descrizione del ruolo di tali soggetti all'interno del modello di servizio in uso.

Gli stakeholder possono essere suddivisi in prima analisi tra i soggetti destinatari delle prestazioni e quelli che, a vario titolo, partecipano all'erogazione delle stesse.

SOGGETTI DESTINATARI DEI SERVIZI

- Cittadini
- Imprese

SOGGETTI CHE PARTECIPANO ALL'EROGAZIONE DEI SERVIZI

- Agenzie (S.T.A. e non S.T.A.)
- Autoscuole
- Capitanerie di Porto e uffici circondariali marittimi
- Enti di formazione professionale
- Medici
- Officine revisione
- Partner tecnologici
- Patentivaposte
- Polizia e Carabinieri
- Prestatori di servizi di pagamento (P.S.P.)
- Istituto Poligrafico dello Stato

Destinatari dei servizi

I soggetti destinatari dei servizi sono i fruitori finali delle pratiche erogate (utenti). Si suddividono in cittadini e imprese.

Cittadini

Gli utenti cittadini sono persone fisiche che richiedono prestazioni per il conseguimento di attestazioni e documenti per l'abilitazione alla guida o per la gestione amministrativa del proprio veicolo.

Gli utenti cittadini possono svolgere o meno professioni connesse al settore del trasporto di merci e/o persone, avendo quindi livelli di interesse e fabbisogni diversi.

Sono utenti potenziali della Motorizzazione al compimento dei 14 anni di età, con l'accessibilità alla richiesta delle prestazioni connesse alla patente AM e alla gestione amministrativa dei ciclomotori, mentre non esiste un'età oltre la quale i servizi della Motorizzazione sono preclusi (con alcune eccezioni specifiche).

In funzione dell'età, gli utenti cittadini possono essere soggetti ad adempimenti differenti nelle more del mantenimento/acquisizione delle attestazioni di guida.

Imprese

Gli utenti imprese sono persone giuridiche che richiedono prestazioni per il conseguimento di attestazioni e documenti per l'abilitazione ad operare il proprio business e per la gestione amministrativa del proprio parco veicoli.

Come per gli utenti cittadini, anche le imprese possono essere operatori del settore (es. concessionari, ditte di trasporto) o meno (es. imprese che hanno un parco auto proprio) esprimendo quindi livelli di interesse e fabbisogni diversi.

Soggetti che partecipano all'erogazione dei servizi

I soggetti che partecipano all'erogazione dei servizi della Motorizzazione sono coloro che svolgono alcune delle attività che compongono i processi di "produzione" delle pratiche, interfacciandosi professionalmente con gli utenti.

Agenzie (S.T.A. e non S.T.A.)

Le agenzie di pratiche automobilistiche e nautiche, denominati anche studi di consulenza automobilistica, svolgono l'attività professionale di consulenza per la circolazione dei mezzi di trasporto, come definita dalla Legge 08 agosto 1991, n° 264, e successive integrazioni e modificazioni. Inoltre, si occupano di adempimenti, come specificati nella tabella A allegata alla Legge 264/1991 e comunque ad essi connessi, relativi alla circolazione di veicoli e di natanti a motore, effettuati a titolo oneroso per incarico di qualunque soggetto interessato.

L'attività di consulenza per la circolazione dei mezzi di trasporto deve essere autorizzata dalla provincia rispettando la programmazione numerica.

L'autorizzazione è rilasciata dal Dirigente del servizio competente dell'Amministrazione Provinciale.

Il numero di autorizzazioni su base provinciale, per l'attività di consulenza per la circolazione dei mezzi di trasporto, è dato dalla relazione $n = v/2.400$ in cui (Decreto Ministeriale - 09/12/1992):

- n = numero agenzie;
- v = numero dei veicoli circolanti immatricolati nella provincia

Il rilascio di nuove autorizzazioni all'esercizio dell'attività di consulenza è subordinato al possesso dell'attestato di idoneità professionale, da conseguire sostenendo un esame.

Il Decreto del Presidente della Repubblica n. 358/2000 ha istituito lo Sportello Telematico dell'Automobilista (denominato "S.T.A.") allo scopo di semplificare gli adempimenti amministrativi relativi alla vita giuridica dei veicoli. Lo sportello è attivato mediante un unico collegamento con il centro elaborazione dati del Ministero o con il sistema informativo dell'A.C.I. per lo svolgimento contestuale di tutte le operazioni. Tale collegamento è abilitato grazie ai servizi di un soggetto terzo (c.d. polo telematico).

Le agenzie si dividono pertanto in ragione del fatto che siano abilitate o meno ad operare come S.T.A. Si tratta di sportelli che consentono a cittadini ed imprese di risolvere telematicamente alcune pratiche riferite ai veicoli, auto, moto e rimorchi senza doversi recare di persona alla motorizzazione. Lo sportello, infatti, rilascia in tempo reale, contestualmente alla richiesta, i documenti di circolazione e di proprietà relativi alle operazioni di immatricolazione, re-immatricolazione e passaggio di proprietà.

Sono escluse dall'operatività degli S.T.A. le immatricolazioni di veicoli nuovi provenienti dall'estero attraverso canali d'importazione non ufficiali, nonché i veicoli usati già in possesso di documentazione di circolazione rilasciata da uno Stato estero.

L'attività degli sportelli è sottoposta a controlli di conformità e di archiviazione dei dati. Ogni giorno tutte le operazioni effettuate dallo sportello devono essere verificate dal Ministero dei Trasporti. I controlli vertono sui documenti emessi, sui versamenti effettuati e sui documenti di identità. Tutta la procedura deve essere conforme alle disposizioni del Ministero che, in caso positivo, deve provvedere all'archiviazione e alla registrazione nella banca dati del Pubblico Registro Automobilistico P.R.A. e della Motorizzazione Civile U.M.C.

In caso di accertata irregolarità, l'ufficio provinciale della Motorizzazione è responsabile della cancellazione del documento irregolare dall'archivio elettronico e respinge la richiesta e la documentazione. Entro il giorno lavorativo successivo, il

documento irregolare, unitamente alle targhe, deve essere restituito all'U.M.C. il quale provvede alla sua distruzione. Le targhe potranno così essere assegnate ad un nuovo utente.

L'ufficio provinciale della Motorizzazione, in presenza di irregolarità, può sospendere l'attività dello sportello. Qualora le condizioni di sospensione si siano verificate nel corso di tre anni successivi non consecutivi, i provvedimenti adottati per consentire l'apertura dello sportello decadono e lo sportello cessa di essere operativo.

Le agenzie non S.T.A. svolgono invece il ruolo di intermediario nei confronti dell'utenza, fornendo consulenza e servizi di semplificazione nella gestione delle pratiche. Le agenzie non S.T.A sostanzialmente svolgono tutte le attività necessarie all'erogazione del servizio richiesto, interfacciandosi fisicamente con gli uffici della Motorizzazione per conto del proprio cliente.

Il ruolo delle agenzie all'interno del modello di servizio della Motorizzazione Civile, pertanto, è quello di offrire un servizio di prossimità all'utenza e gestire per conto di quest'ultima la complessità legata alle regole di presentazione e amministrazione delle singole richieste di prestazione. Le S.T.A. inoltre, per talune pratiche, rilasciano in forma diretta i documenti altrimenti emessi dalla Motorizzazione. D'altra parte, attraverso l'intermediazione operata dalle agenzie gli U.M.C., a loro volta, ottengono un beneficio in ragione della riduzione del numero di interlocutori, della loro maggiore professionalizzazione e del più alto grado di capability digitali di questi che abilitano modalità di comunicazioni più efficienti ed evolute.

Autoscuole

Le autoscuole sono le imprese che svolgono attività di educazione stradale, di istruzione e formazione dei conducenti.

Previo presentazione di apposita segnalazione certificata di inizio attività (SCIA) alla provincia territorialmente competente in relazione al luogo ove ha la sede, l'autoscuola può svolgere l'attività:

- **specifica di autoscuola** (educazione stradale, istruzione e formazione dei conducenti);
- **di espletamento di pratiche attinenti alle patenti di guida e abilitazione e qualificazione professionale.** Tale facoltà è prevista dall'art.1, comma 1, del DM 317/1995, che consente alle autoscuole di svolgere tutte le pratiche necessarie per il conseguimento dell'idoneità alla guida e per il rilascio delle patenti e dei documenti di abilitazione e di qualificazione professionale, comprese le relative certificazioni (duplicati patente, conversioni patenti estere e militari, ecc.), nonché tutte le altre pratiche relative alle patenti di guida, come previsto agli articoli 6, 7 e 8 della legge n. 264/1991 sugli studi di consulenza, ovvero nell'osservanza delle norme sul registro-giornale, sulle ricevute di consegna del documento di abilitazione alla guida e sulle tariffe;

- **di scuola nautica**, previa specifica autorizzazione ai sensi dell'art. 28 del d.P.R. 9 ottobre 1997, n. 431.

Il ruolo delle autoscuole all'interno del modello di servizio della Motorizzazione Civile è l'erogazione di corsi di formazione ai conducenti (di natura professionale e non), l'organizzazione e la gestione di esami di pratica per il rilascio dei relativi titoli di guida (alla presenza di delegati degli U.M.C.) e la gestione delle pratiche relative a questi ultimi. A tal proposito, similmente alle agenzie non STA, le autoscuole presentano agli sportelli degli U.M.C. le richieste per conto dei propri clienti e procedono, ove necessario, al ritiro presso questi ultimi di documenti e attestazioni che successivamente consegnano presso i propri uffici.

Capitanerie di Porto e uffici circondariali marittimi

Le Capitanerie di Porto e gli Uffici Circondariali Marittimi sono responsabili per il rilascio, la convalida e la conversione delle patenti nautiche di tutte le tipologie (fatta eccezione della patente per le navi prevista soltanto presso le Capitanerie di Porto). Presso gli U.M.C. è, invece, possibile sostenere soltanto l'esame per le patenti delle unità da diporto entro le 12 miglia.

La patente nautica, sottoscritta dal presidente della commissione o dall'esaminatore nonché dal candidato, è rilasciata al termine della prova pratica. Per i soggetti già in possesso di un'abilitazione, il rilascio della nuova patente è subordinato al ritiro della precedente che è annullata ed acquisita al fascicolo di esame. Dell'avvenuto ritiro della patente è data comunicazione all'autorità che ha provveduto al rilascio.

Per la convalida della patente il titolare presenta domanda all'ufficio che ha provveduto al rilascio corredata dal certificato medico. Copia della domanda è restituita all'interessato e sostituisce, per la durata di trenta giorni, la patente nautica in corso di convalida. Il competente ufficio provvede alla convalida della patente ovvero invia all'interessato, nel termine di trenta giorni dalla data di ricezione della domanda, un talloncino adesivo da apporre sul medesimo documento. Gli estremi della convalida con le prescrizioni sono annotati nel registro delle patenti.

Il ruolo delle Capitanerie di Porto e degli uffici circondariali marittimi all'interno del modello di servizio della Motorizzazione consiste nell'organizzazione e nella gestione di esami di teoria e pratica per il rilascio dei relativi titoli di guida e la gestione delle pratiche relative a questi ultimi.

Enti di formazione professionale

In base all'art.4 del Decreto del Ministero dei Trasporti del 06/10/2006, avente ad oggetto l'attuazione delle norme concernenti la formazione professionale dei conducenti dei veicoli adibiti al trasporto di merci pericolose su strada, con

riferimento alla direttiva 94/55/CE, i corsi per il conseguimento dei C.F.P. sono svolti da organismi legalmente costituiti, individuati quali:

- autoscuole abilitate all'effettuazione di corsi per tutti i tipi di patenti di guida o consorzi di autoscuole riconosciuti ai sensi dell'art. 123, comma 7 del decreto legislativo 30 aprile 1992, n. 285, e successive modificazioni ed integrazioni;
- enti di diritto pubblico operanti nel settore della formazione professionale o organizzazioni da essi direttamente delegate a condizione che il loro statuto preveda lo svolgimento dell'attività di formazione nel campo del trasporto delle merci pericolose su strada;
- istituti di formazione il cui statuto preveda lo svolgimento dell'attività di formazione nel campo del trasporto di merci pericolose su strada, a condizione che siano:
 - di diretta emanazione o partecipazione di associazioni di categoria rappresentanti aziende di produzione di merci pericolose;
 - di diretta emanazione o partecipazione di associazioni di categoria rappresentanti aziende di autotrasporto di merci pericolose su strada facenti parte della Consulta generale per l'autotrasporto di cui al decreto legislativo 21 novembre 2005, n. 284;
- organizzazioni, compresi i corpi di docenti in esse operanti, che risultino già accreditate per l'effettuazione dei corsi di formazione ai sensi del decreto del Ministro dei Trasporti e della Navigazione del 15 maggio 1997 e successive modificazioni ed integrazioni, fatto salvo quanto disposto all'art. 8.

Il ruolo degli Enti di formazione professionale all'interno del modello di servizio della Motorizzazione Civile è l'erogazione dei corsi professionali per il rilascio e l'aggiornamento dei C.F.P. A.D.R., la gestione del registro di frequenza, opportunamente vidimato dagli U.M.C. in ogni singola pagina e la presentazione della domanda di esame per i candidati che hanno regolarmente frequentato il corso con profitto e hanno superato il numero minimo di ore previste.

Medici

I medici abilitati (previsti dall'articolo 119 del Codice della strada) effettuano l'accertamento dei requisiti fisici e psichici di idoneità alla guida e la redazione delle relative certificazioni ufficiali. Si tratta di:

- Medici delle A.S.L., militari e altri, definiti monocratici perché giudicano da soli, ed in particolare appartenenti ad una delle seguenti strutture:
 - A.S.L. territorialmente competente;
 - Servizi di base del distretto sanitario;
 - Servizi sanitari delle Ferrovie dello Stato;
 - Medici militari;

- Ministero della Sanità;
 - Polizia di Stato;
 - Corpo Nazionale Vigili del Fuoco;
 - Ministero del lavoro e della previdenza sociale.
- Commissioni mediche locali (CML), strutture composte da più medici che esprimono un giudizio collegiale costituite presso le unità sanitarie di ogni capoluogo di provincia, che accertano l'idoneità alla patente in situazioni cliniche che possano far sorgere dei dubbi sulla idoneità alla guida, per le patenti speciali di mutilati e invalidi fisici, per le patenti C o D, al superamento di alcuni limiti di età.

Il ruolo dei medici all'interno del modello di servizio della Motorizzazione Civile è:

- per il conseguimento della patente il rilascio di una ricevuta della visita di idoneità psicofisica. Al termine della visita il medico invia il certificato "dematerializzato", in formato elettronico, al Ministero e rilascia una ricevuta all'interessato. Per la richiesta di rilascio della patente presso l'ufficio di motorizzazione civile occorre presentare la fotocopia della ricevuta della visita di idoneità psicofisica rilasciata dal medico, con data non anteriore a 3 mesi se la visita è effettuata da un medico monocratico, non anteriore a 6 mesi se è effettuata da una Commissione medica locale;
- per le richieste di rinnovo della patente, la trasmissione in via telematica al MIMS del certificato medico, della foto con firma e degli estremi dei versamenti effettuati. Il medico effettua il riconoscimento dell'utente e verifica la rispondenza della foto e della firma. Il pagamento dei corrispettivi può essere effettuato direttamente dall'utente oppure dall'agenzia a cui si appoggia il medico per conto dell'utente. Il medico utilizza la procedura online della Motorizzazione per associare il pagamento alla pratica di rinnovo (c.d. "bruciatura"). Se la visita ha esito positivo, il medico stampa la ricevuta di avvenuta conferma di validità e la consegna all'interessato. Tale ricevuta è valida per la circolazione fino al ricevimento della nuova patente, che sarà inviata all'indirizzo del titolare indicato in fase di rinnovo, tramite posta assicurata con spese a carico del destinatario.

Officine di revisione

Le officine di riparazione meccanica autorizzate dalla provincia possono effettuare il servizio di revisione delle auto, secondo quanto previsto dal Decreto Legislativo 112 del 31/03/1998, art. 105 comma 3.

I cittadini o le imprese che abbiano necessità di effettuare una revisione dei propri veicoli si recano previo appuntamento presso le officine autorizzate (in alternativa agli U.M.C.). Il pagamento dei corrispettivi viene effettuato dagli utenti direttamente all'officina, che rilascia la ricevuta e provvede in via diretta al versamento al MIMS.

Il ruolo delle officine di revisione all'interno del modello di servizio della Motorizzazione Civile è:

- l'esecuzione delle attività di verifica dello stato e l'efficienza dei veicoli, e in particolare dei seguenti dispositivi:
 - dispositivi di frenatura;
 - sterzo e volante;
 - visibilità;
 - luci, riflettori e circuito elettrico, ecc.;
 - assi, ruote, pneumatici e sospensioni;
 - telaio ed elementi fissati al telaio;
 - altri equipaggiamenti;
 - altro.
- Il rilascio a vista, al termine della revisione effettuata con esito positivo, del tagliando autoadesivo da apporre sulla Carta di Circolazione.

Partner/Intermediari Tecnologici

Con riferimento al nuovo modello dei pagamenti dei corrispettivi delle pratiche di Motorizzazione, migrato sulla piattaforma pagoPA, l'Amministrazione si avvale di un partner tecnologico ai fini della gestione del ciclo di vita delle posizioni debitorie degli utenti.

Il ruolo dei partner tecnologici all'interno del modello di servizio della Motorizzazione Civile in particolare è riferibile a:

- la creazione di una posizione debitoria univoca associata alla richiesta di pagamento di un utente afferente a uno dei servizi offerti dalla Motorizzazione, con una valorizzazione coerente con il Tariffario vigente;
- la gestione delle interazioni con la piattaforma di pagamento per tutte le attività previste (es. verifica dell'esistenza della posizione debitoria, verifica dello stato di pagamento della posizione debitoria, gestione della richiesta di pagamento, ecc.) e il relativo coerente aggiornamento dello stato della posizione debitoria;
- la fornitura dell'informazione circa lo stato di pagamento della posizione debitoria ai fini delle verifiche degli operatori della Motorizzazione impegnati sulle attività istruttorie relative alla completezza e correttezza della documentazione associata alle richieste di prestazione.

Patentiviaposte

La Società Patentiviaposte S.c.p.A. è una società consortile che gestisce il servizio di recapito delle patenti a domicilio a fronte dell'aggiudicazione di una procedura di gara dedicata.

I ruoli di Patentiviaposte all'interno del modello di erogazione dei servizi della Motorizzazione sono:

- la stampa centralizzata, confezionamento e imbustamento delle patenti di guida;
- il recapito delle patenti emesse per conferma di validità (rinnovo) o per duplicato a seguito di furto/smarrimento/distruzione al domicilio dei cittadini e riscossione dei pagamenti dovuti in contrassegno;
- la consegna delle patenti emesse per rilascio a seguito di esame o per duplicato per deterioramento, conversione, riclassificazione presso gli Uffici della Motorizzazione Civile.

Polizia e Carabinieri

In caso di furto, smarrimento o deterioramento della patente è necessario effettuare una denuncia presso una stazione di polizia o carabinieri. La denuncia deve essere presentata entro 48 dall'accaduto (o dalla scoperta del fatto).

Il ruolo dei corpi di Polizia e Carabinieri all'interno del modello di servizio della Motorizzazione Civile è:

- il rilascio di un permesso provvisorio di guida con validità 90 giorni con il quale sarà possibile circolare in attesa del duplicato (solo sul territorio italiano);
- l'inoltro della pratica di rinnovo e il duplicato della patente, in caso di documento "duplicabile"¹⁷, che viene processata dalla Motorizzazione per la successiva consegna all'indirizzo di residenza del titolare.

Con riferimento a Polizia e Carabinieri è opportuno ricordare che, congiuntamente ad altri corpi (es. Polizia Municipale) oltre ai compiti sopra descritti, sono anche incaricati di espletare sul territorio i controlli legati alla validità/aggiornamento dei documenti e delle attestazioni prodotte dagli U.M.C. al fine di assicurare il regolare svolgimento della circolazione di conducenti e mezzi.

In tale accezione tali soggetti possono essere considerati, seppure indirettamente, utenti dei servizi resi dagli U.M.C.

Prestatori di servizi di pagamento (P.S.P.)

I P.S.P. sono soggetti che, aderendo su base volontaria a pagoPA, svolgono il ruolo di intermediario finanziario nell'esecuzione dei servizi di pagamento, riscuotendo quanto dovuto dall'utenza della Motorizzazione ed effettuando il versamento delle somme incassate verso il Ministero.

L'utente, sia in caso di pagamento fisico che telematico, seleziona il P.S.P. che preferisce per effettuare il pagamento dei corrispettivi connessi a ciascuna pratica. Ogni P.S.P. definisce la commissione da applicare alla transazione di pagamento.

Istituto Poligrafico e Zecca dello Stato

¹⁷ Una patente è duplicabile se risulta già censita nell'archivio nazionale dei soggetti abilitati alla guida.

L'Istituto Poligrafico e Zecca dello Stato (IPZS) produce le targhe d'immatricolazione per veicoli a motore e rimorchi.

Le targhe, con impresso il marchio ufficiale della Repubblica Italiana, vengono realizzate mediante imbutitura di caratteri alfanumerici (combinazione di cifre e lettere) su un supporto metallico ricoperto di pellicola retroriflettente autoadesiva.

Una volta verniciati i rilievi di lettere, cifre e simboli nei colori prescritti dal regolamento, le superfici esterne vengono ricoperte con uno strato di vernice trasparente protettiva.

Le principali tipologie di targhe identificano: autoveicoli, motoveicoli, ciclomotori, rimorchi, macchine agricole e operatrici, semoventi.

L'IPZS si configura quindi come attore del processo di erogazione dei servizi di immatricolazione in quanto fornitore del supporto identificativo associato al veicolo (targa).

2.2.3 Modello di erogazione dei servizi

Il presente paragrafo ha l'obiettivo di offrire una panoramica generale delle modalità alternative attraverso cui le prestazioni dalla Motorizzazione sono gestite end to end, introducendo i principali "modelli di servizio" posti in essere.

Ai fini dell'acquisizione delle richieste e di tutta la documentazione prevista per ciascuna di queste, la Motorizzazione mette a disposizione degli sportelli fisici presso gli uffici e le sezioni dislocate sul territorio (che possono essere organizzati in funzione del tipo di utenza – cittadini, imprese, operatori professionali – e/o per aree di competenza – es. patenti, immatricolazioni, ecc.) e, per le sole pratiche di Documento Unico, anche un canale telematico (aperto alle Agenzie STA) attraverso cui anticipare la documentazione in formato digitale.

Come già indicato nel paragrafo 2.1.2, la Motorizzazione ha una copertura capillare del territorio e, al netto di pochissimi casi, esiste almeno un ufficio in ogni provincia.

I cittadini e le imprese possono liberamente scegliere l'ufficio o la sezione dove presentare la propria richiesta, salvo casi particolari, e se farlo in prima persona, ovvero avvalendosi di un intermediario, previo riconoscimento di un corrispettivo.

A tal proposito è opportuno sottolineare come il modello di interazione con l'utenza dei servizi di Motorizzazione risulti oggi fortemente intermediato. La maggioranza delle richieste di prestazione, infatti, sono presentate agli U.M.C. dagli stakeholder (agenzie, autoscuole, officine, ecc.) che partecipano all'erogazione dei servizi (ognuno secondo il proprio perimetro di competenza e con il ruolo già descritto al paragrafo 2.2.2) che aggregano la domanda e si occupano di consegnare le richieste presso gli sportelli degli uffici e delle sezioni più prossimi.

Qualora non evadibili al primo contatto, le richieste acquisite da un U.M.C. sono generalmente lavorate nell'ambito del back office del medesimo ufficio (ma sussistono alcune eccezioni, quali ad esempio quelle legate ai duplicati e rinnovi delle patenti, centralmente gestiti dall'Ufficio Centrale Operativo di Roma – U.C.O.).

La consegna all'utenza del prodotto della prestazione richiesta viene di norma effettuata dal medesimo soggetto cui l'utente si è rivolto (U.M.C., Agenzia, Autoscuola, Officina, ecc.). Tuttavia, in alcuni casi, e in particolare per i rinnovi e i duplicati delle patenti, il documento viene consegnato dalla Motorizzazione a un vettore che si preoccupa della consegna a destinazione, presso l'indirizzo richiesto.

Modello di Servizio 1



L'utente, eventualmente intermediato da uno stakeholder professionale, si presenta allo sportello dell'ufficio selezionato per la richiesta di prestazione con tutta la documentazione cartacea e le informazioni richieste.

La prestazione viene erogata contestualmente allo sportello.

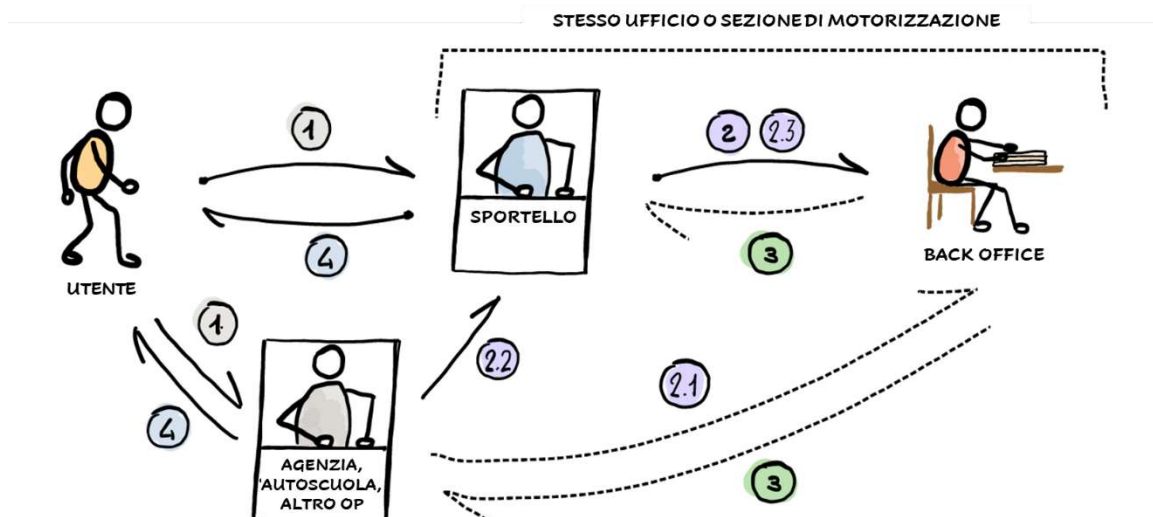
Modello di Servizio 2



L'utente, eventualmente intermediato da uno stakeholder professionale, si presenta allo sportello dell'ufficio selezionato per la richiesta di prestazione con tutta la documentazione cartacea e le informazioni richieste.

La richiesta viene quindi presa in carico e lavorata dal back office del medesimo ufficio, che ne dà evidenza al front office, che si occupa a sua volta di restituire l'output al richiedente.

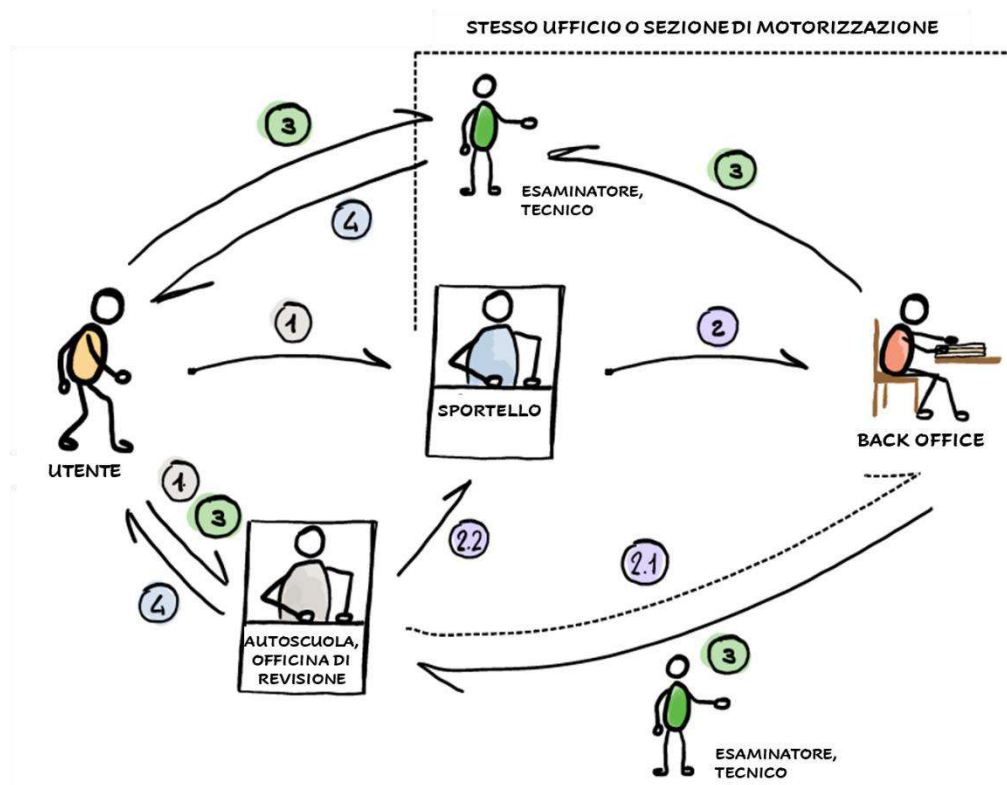
Modello di Servizio 3



L'utente presenta una richiesta presso un'Agenzia S.T.A. o uno sportello con tutta la documentazione cartacea e le informazioni richieste nel primo caso. L'agenzia dematerializza la richiesta e la anticipa telematicamente all'ufficio di riferimento e, successivamente, si reca presso lo sportello per la consegna di tutta la documentazione cartacea.

A valle della lavorazione del back office la pratica viene validata (in caso di esito positivo dei controlli) e l'Agenzia S.T.A. procede autonomamente a produrre l'output della lavorazione e a consegnarlo all'utente.

Modello di Servizio 4



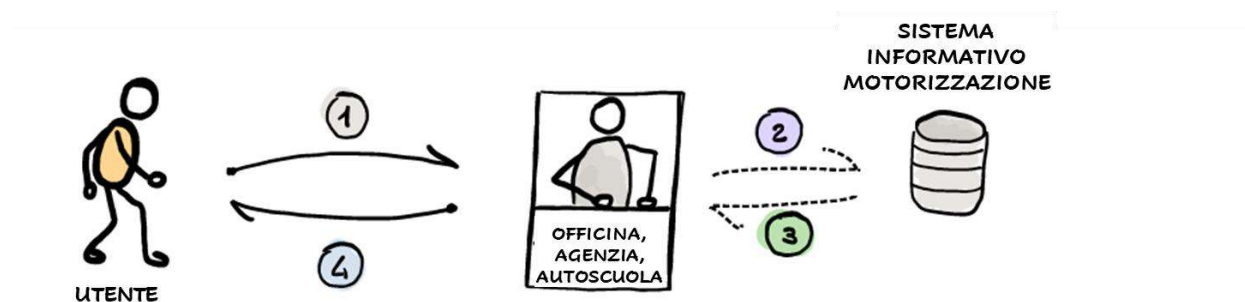
L'utente, eventualmente intermediato da uno stakeholder professionale, si presenta allo sportello dell'ufficio prescelto per la richiesta di prestazione con tutta la documentazione cartacea e le informazioni richieste.

In taluni casi, la richiesta è vincolata alla preventiva disponibilità di una certificazione (es. certificato di un medico autorizzato, anticipato anche telematicamente da questi al Ministero, ovvero certificazione di partecipazione a corsi di formazione professionale, previa preventiva richiesta di autorizzazione degli enti di formazione alla Motorizzazione stessa).

Il front office, in coordinamento con il back office che si occupa della pianificazione delle prestazioni e, in particolare, della presenza degli operatori di Motorizzazione con profili adeguati a gestire le stesse in presenza, fissa l'appuntamento per l'erogazione della prestazione.

Alla data dell'appuntamento l'utente si presenta nel luogo convenuto e, alla presenza degli operatori di Motorizzazione, fruisce della prestazione richiesta, a valle della quale gli viene consegnato da questi ultimi il relativo output.

Modello di Servizio 5

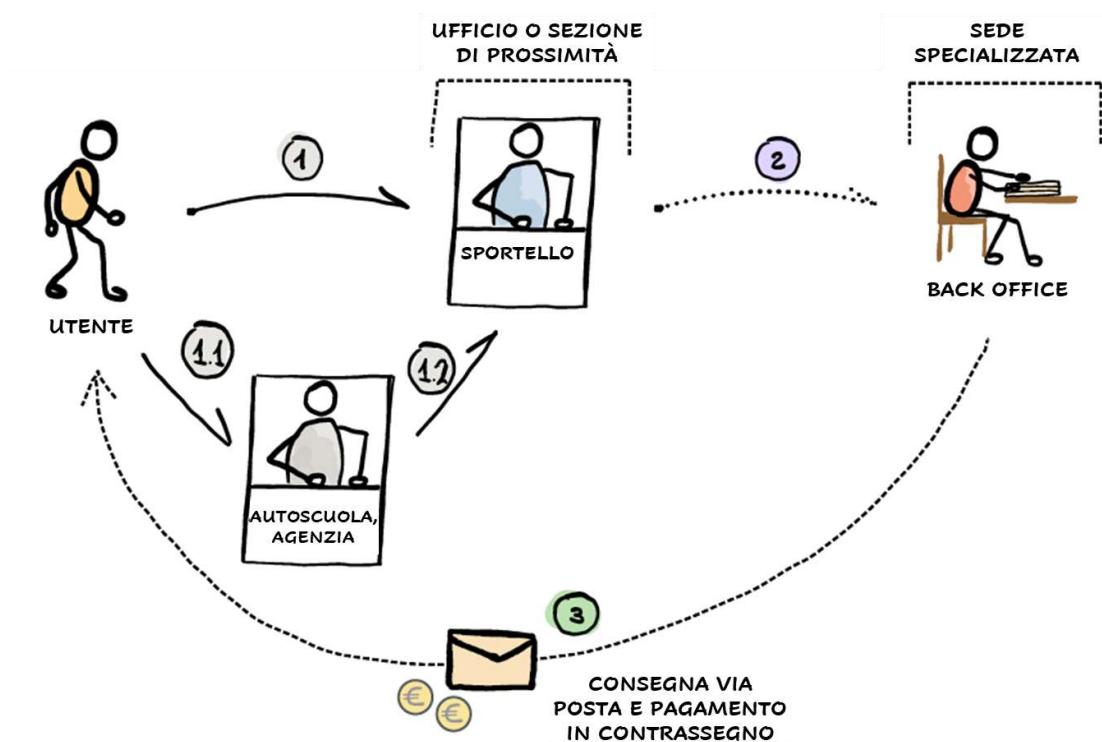


L'utente si presenta presso uno stakeholder professionale per la richiesta di prestazione, con tutta la documentazione cartacea e le informazioni richieste.

Lo stakeholder professionale, accertata la completezza della documentazione, procede ad aprire la richiesta sui sistemi messi a disposizione della Motorizzazione.

Quindi esegue la prestazione e perfeziona la stessa attraverso la chiusura della pratica telematica e il rilascio dell'output all'utente.

Modello di Servizio 6



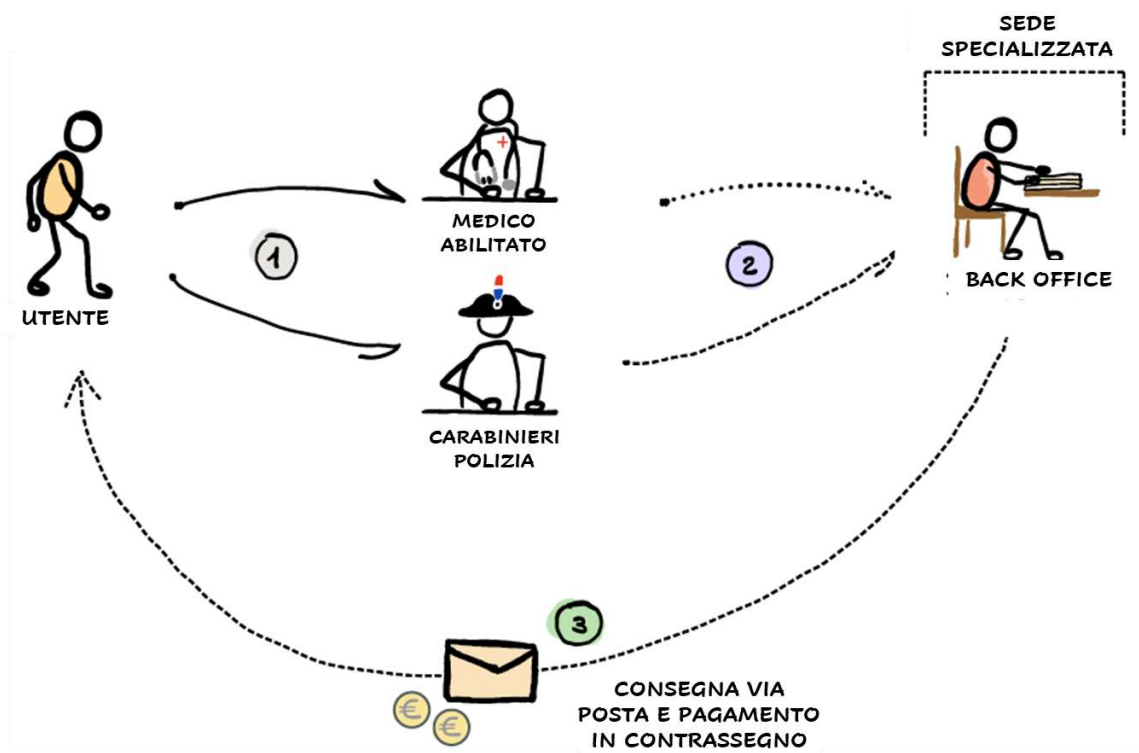
L'utente, eventualmente intermediato da uno stakeholder professionale, si presenta allo sportello dell'ufficio selezionato per la richiesta di prestazione con tutta la documentazione cartacea e le informazioni richieste.

La pratica viene trasmessa digitalmente dall'ufficio che ha preso in carico la richiesta ad un nuovo ufficio, che si occupa della lavorazione della stessa.

L'output previsto viene quindi inviato per posta direttamente al richiedente (presso l'indirizzo dell'utente o dello stakeholder che ne abbia fatto richiesta).

Tale modello è caratterizzato anche dal momento in cui avviene il pagamento della prestazione, che non è anticipato alla richiesta (come di norma), ma è effettuato "in contrassegno", al momento del recapito dell'output.

Modello di Servizio 7



Per talune pratiche la richiesta di prestazione non viene gestita in prima battuta dalla Motorizzazione ma deve essere effettuata dall'utente presso soggetti terzi (tipicamente un medico autorizzato, per tutte le pratiche di rinnovo delle patenti – eventualmente operante presso un'agenzia/autoscuola – ovvero Polizia o Carabinieri per le richieste di duplicato causate da furti o smarrimenti).

In questi casi la richiesta viene inviata direttamente da tali soggetti ad un ufficio centralizzato, che si occupa della lavorazione della stessa.

L'output previsto viene quindi inviato per posta direttamente al richiedente (presso l'indirizzo dell'utente o dello stakeholder che ne abbia fatto richiesta).

Anche tale modello è caratterizzato da un pagamento "in contrassegno", al momento del recapito dell'output.

2.3 Processo di gestione delle richieste di prestazione

In questo paragrafo si propone l'articolazione di alto livello del processo di gestione di una generica richiesta di prestazione da parte dell'utente della Motorizzazione, identificando le sue componenti logiche (task) e la sequenza in cui queste normalmente si presentano.

I medesimi task, in ragione della specificità della richiesta a fronte della quali sono attivati, possono implicare:

- differenti soggetti coinvolti;
- differenti micro-attività o comunque modalità di gestione delle stesse;
- differenti posizioni all'interno delle sequenze produttive;
- differenti strumenti a supporto.

In ogni caso, la loro corretta e completa evasione è necessaria al fine di assicurare la creazione del valore per l'utenza.

2.3.1 Task library

Il processo di creazione del valore dei servizi di Motorizzazione a fronte di una richiesta dell'utenza può essere scomposto in 6 task, che vanno dalla gestione dei corrispettivi (ovvero dei pagamenti dell'utenza, che nell'ambito dei servizi in oggetto si configurano principalmente come pagamenti "spontanei" anticipati) alla presa in carico e lavorazione della richiesta, fino a quando l'output non è reso disponibile.



Nel prosieguo si propone una breve descrizione dei contenuti di ogni task e degli elementi possono che possono caratterizzare gli stessi in ragione del tipo di richiesta.

A. Gestione corrispettivi

DESCRIZIONE DELLA MACRO ATTIVITÀ

La gestione dei corrispettivi è il task finalizzato a garantire il corretto pagamento di ogni prestazione onerosa richiesta dagli utenti.

A tal proposito, è necessario ricordare che a partire dal 2014 la gestione dei pagamenti dell'utenza della Motorizzazione è stata affidata in concessione al Consorzio Postemotori. Successivamente alla scadenza della concessione (14 Luglio 2021) è stato tuttavia avviato il percorso di graduale migrazione dei pagamenti verso la piattaforma pagoPA, passaggio ormai obbligatorio per tutte le Pubbliche Amministrazioni¹⁸.

Alla luce di tali considerazioni, si precisa che la presente descrizione del processo di gestione dei corrispettivi è relativa unicamente alle "nuove modalità di pagamento" che sfruttano la piattaforma pagoPA.

Alla manifestazione dell'esigenza di richiedere una prestazione da parte di un utente (eventualmente intermediato da uno stakeholder professionale), l'Amministrazione crea una posizione debitoria per ogni voce di corrispettivo dovuto per quel servizio (es. diritti di motorizzazione, imposta di bollo, versamenti per la tesoreria provinciale di Viterbo) associandovi un codice IUV (Identificativo Unico di Versamento), come definito dalle regole di funzionamento di pagoPA, e mettendo lo stesso nella disponibilità del richiedente per il successivo pagamento.

Tali attività sono oggi effettuate attraverso sistemi e procedure informatiche differenti in ragione della tipologia del richiedente.

Tuttavia, per la gestione dei pagamenti, utenti e stakeholder professionali si appoggiano a Prestatori di Servizi di Pagamento autorizzati. Questi soggetti, una volta comunicato lo IUV, si preoccupano di interloquire con la piattaforma pagoPA per la verifica dello stato della posizione debitoria e per il pagamento e versamento degli importi dovuti.

I pagamenti dell'utenza sono di norma anticipati rispetto all'erogazione della prestazione (salvo casi particolari, come ad esempio per i rinnovi delle patenti, che vengono consegnate via posta e pagate in contrassegno alla consegna). Nell'ambito delle attività istruttorie i pagamenti vengono verificati e, se corretti e non già abbinati ad altre lavorazioni, vengono "bruciati", ovvero resi non più utilizzabili per altre operazioni.

Ad ogni modo, nessuna prestazione della motorizzazione può essere perfezionata in assenza di un pagamento valido.

ELEMENTI CARATTERIZZANTI

A.1. – Momento del pagamento: pagamento anticipato rispetto alla prestazione, pagamento posticipato rispetto alla lavorazione.

¹⁸ Come previsto dall'articolo 5 del CAD, dall'articolo 15 del decreto legislativo 179 del 2012 poi convertito in legge e - da ultimo - dal decreto legislativo 162/2019.

B. Presa in carico

DESCRIZIONE DELLA MACRO ATTIVITÀ

La presa in carico è il task finalizzato a garantire l'acquisizione delle domande di servizio corredate dai relativi documenti e informazioni necessarie.

L'attività può essere gestita dai Front Office degli uffici di Motorizzazione, presso cui si presentano gli utenti o propri intermediari (es. agenzie, autoscuole, officine di revisione), ovvero direttamente da soggetti terzi (es. officine di revisione, medici, Polizia, Carabinieri).

La presa in carico delle richieste, e in particolare della documentazione e delle informazioni ad esse associate, avviene con modalità prevalentemente fisiche/cartacee, seppure le pratiche possano essere in taluni casi avviate in forma telematica (es. dalle Agenzie S.T.A. per le pratiche di DU), con anticipo della documentazione in formato digitale.

La documentazione associata alle richieste di prestazione è varia, ma in prevalenza si tratta di:

- documenti di identità, patenti, tessere sanitarie;
- dichiarazioni sostitutive / autodichiarazioni;
- carte di circolazione / certificati di proprietà;
- targhe;
- attestazioni di pagamento;
- marche da bollo;
- fatture;
- abilitazioni;
- certificati medici;
- denunce;
- nulla osta.

Inoltre, è opportuno segnalare che l'attività di acquisizione di informazioni, per talune richieste, non viene evasa sempre in una soluzione unica, al momento della manifestazione del fabbisogno, ma può essere frazionata nel tempo (es. come per le richieste associate alla patente di guida, cui alla domanda seguono le richieste di esame).

ELEMENTI CARATTERIZZANTI

B.1 – Modalità di presentazione domanda: fisica, con anticipazione telematica, solo telematica

B.2 – Tipologia di documentazione allegata: documenti cartacei «semplici», in carta bollata/filigrana, documenti plastificati, metallo

B.3 – Owner della presa in carico: sportelli di motorizzazione, altri stakeholder

B.4. – Numero di passaggi allo sportello: da zero per le pratiche esternalizzate (es. revisioni) fino ad un massimo di quattro per le pratiche non intermedie che prevedono diverse fasi (es. patenti).

C. Verifica istruttoria e documentale

DESCRIZIONE DELLA MACRO ATTIVITÀ

La verifica istruttoria e documentale è il task finalizzato ad analizzare la documentazione e le informazioni fornite nell'ambito della formalizzazione della richiesta di prestazione ai fini della verifica della possibilità di erogazione della stessa.

L'attività riguarda:

- il controllo della conformità della domanda e della documentazione presentata (es. verifica che i documenti/certificazioni/abilitazioni siano corretti ed in corso di validità, ecc.);
- la verifica dei requisiti previsti per l'erogazione del servizio (es. accertamenti per la verifica dell'onorabilità dei soggetti, verifica al casellario giudiziario, verifica di vincoli amministrativi, ecc.);
- la verifica delle attestazioni di pagamento e l'abbinamento ("bruciatura") delle stesse alla pratica.

Le attività di verifica, in ragione della complessità della pratica e della tipologia di controlli, possono essere svolte da chi effettua la presa in carico ovvero da un back office, che a sua volta può essere o meno localizzato nello stesso ufficio.

ELEMENTI CARATTERIZZANTI

C.1 – Momento della verifica: verifica contestuale al momento della presa in carico, verifica differita

C.2 – Modalità di verifica: verifica della documentazione consegnata, verifica su banche dati, coinvolgimento di enti esterni

C.3 – Ubicazione della verifica: localizzata nel medesimo ufficio cui appartiene il front office, delocalizzata.

D. Verifiche fisiche

DESCRIZIONE DELLA MACRO ATTIVITÀ

La verifica fisica è il task finalizzato ad assicurare l'espletamento di quella parte di servizi di Motorizzazione che, per loro natura o per le modalità attualmente in uso, devono essere erogati in presenza.

Le verifiche fisiche sono relative ad attività operative che ingaggiano i dipendenti dell'Amministrazione o soggetti terzi abilitati (es. scuole guida, officine di revisione) e sono per lo più riconducibili a:

- controlli sui veicoli e operazioni tecniche (es. collaudi e revisioni);
- esecuzione di esami di teoria e pratica per il conseguimento di abilitazioni (patenti o altre abilitazioni).

Le verifiche fisiche possono essere effettuate presso gli uffici della motorizzazione ovvero essere delocalizzate, previa verifica di conformità degli spazi destinati, tipicamente presso i locali degli stakeholder coinvolti (es. officine di revisione).

	ELEMENTI CARATTERIZZANTI D.1 – Ubicazione della verifica: localizzata nel medesimo ufficio cui appartiene il front office, delocalizzata D.2 – Soggetti che effettuano le verifiche: personale interno, personale esterno con la supervisione di personale interno, personale esterno D.3 – Natura della verifica: sullo stato di veicoli e apparecchiature, sulle capacità delle persone.
E. Produzione output	DESCRIZIONE DELLA MACRO ATTIVITÀ La produzione dell’output è il task finalizzato a predisporre quanto necessario per attestare gli esiti delle attività istruttorie e/o di verifiche fisiche. Tipicamente il prodotto delle prestazioni di Motorizzazione può riguardare informazioni, documenti relativi a persone e veicoli (nuovi o in aggiornamento/modifica degli stessi), altra documentazione e attestati, aggiornamento di registri (manutenuti direttamente dalla Motorizzazione o da altri soggetti), le targhe. La produzione degli output, in relazione alla tipologia di prestazione, può essere espletata dall’ufficio di Motorizzazione che abbia acquisito la richiesta, da altro ufficio che operi centralmente in logica di servizio, da uno degli stakeholder professionali autorizzati che operi direttamente su richiesta dell’utente (es. Agenzia) ovvero per conto della Motorizzazione (es. Istituto Poligrafico dello Stato, per le targhe). ELEMENTI CARATTERIZZANTI E.1 – Tipologia output: informazioni, documenti su carta semplice (certificati o attestazioni), documenti con filigrana o simili (es. patenti, carta di circolazione), oggetti fisici (es targhe, patenti), aggiornamento archivi E.2 – Owner della produzione: sportelli di motorizzazione, altri stakeholder.
F. Consegna output	DESCRIZIONE DELLA MACRO ATTIVITÀ La consegna dell’output è la fase finalizzata a mettere il prodotto della prestazione nella disponibilità dell’utente finale che ne abbia fatto richiesta. La consegna dell’output può essere contestuale, al momento della presentazione della richiesta, ovvero avvenire con modalità differite. Può essere effettuata dall’ufficio di motorizzazione che abbia preso in carico la stessa, da uno degli stakeholder professionali autorizzati che operi direttamente su richiesta dell’utente (es. officina di revisione) ovvero da parte fornitori di servizi di logistica (es. Postelitaliane) per conto della Motorizzazione.

ELEMENTI CARATTERIZZANTI

F.1 – Momento della consegna: contestuale alla richiesta di prestazione, differito

F.2 – Owner della consegna: sportelli di motorizzazione, stakeholder professionali, fornitori di servizi logistici.

2.3.2 Interventi e progettualità con impatti sui processi

Il presente paragrafo ha l'obiettivo di fornire una ricognizione e una breve descrizione delle progettualità in corso avviate dall'Amministrazione che potrebbero avere impatto sul modello di servizio della Motorizzazione.

Tali interventi sono stati definiti durante l'emergenza COVID-19 al fine di predisporre misure, strumenti e processi per contenere il numero dei contagi permettendo, al contempo, di rispondere in maniera efficiente alle problematiche contingenti e strutturali degli U.M.C.

In particolare, i progetti identificati sono i seguenti:

- Centro Servizi U.M.C.;
- Prenotazione pratiche U.M.C.;
- Evoluzione Esami Patente;
- Esternalizzazione Revisioni Mezzi Pesanti.

Centro Servizi U.M.C.

Il Centro Servizi si pone l'obiettivo di ottimizzare il processo di interazione degli uffici territoriali con l'utenza, accentrando presso di sé le attività ripetitive a basso valore aggiunto (es. verifica completezza documentale) per compensare il problema di sottodimensionamento degli uffici, contribuendo in tal modo all'aumento dei livelli di produttività degli U.M.C.

Il Centro Servizi è integrato con il progetto di prenotazione pratiche U.M.C. descritto nel paragrafo successivo e inoltre:

- si configura come un unico punto di raccolta per tutte le D.G.T.;
- svolge un ruolo di assistenza all'utente nel processo di prenotazione pratiche U.M.C. aiutandolo a identificare la corretta operazione da prenotare e supportandolo, ove necessario, nella preparazione della documentazione necessaria;
- acquisisce e verifica i documenti inviati dagli utenti in formato digitale e li associa alla pratica di competenza per la successiva lavorazione del personale di sportello;
- supporta gli U.M.C. nella gestione del Sistema di Prenotazione;
- è un punto di accesso per gli utenti che non hanno strumenti informatici per la fruizione del servizio;

- gestisce la bacheca informativa degli U.M.C. garantendone tempestiva pubblicazione sul Sistema di Prenotazione.

Prenotazione pratiche U.M.C.

Al fine di ottimizzare le modalità di presentazione delle pratiche agli U.M.C. da parte degli utenti, è stato identificato un progetto per l'introduzione di un sistema informatico di prenotazione degli accessi presso le sedi territoriali. Il Sistema di Prenotazione gestisce in sintesi le attività preliminari alla prenotazione dell'accesso fisico (identificazione utente, acquisizione dati di contatto, acquisizione documentazione).

Il Sistema di Prenotazione pratiche U.M.C. presenta le seguenti caratteristiche:

- integrazione con il nuovo sistema di gestione degli accessi presso gli U.M.C.;
- destinazione tanto agli utenti cittadini/imprese quanto agli operatori professionali;
- accessibilità da apposita app tramite SPID, oltre che dai portali istituzionali della Motorizzazione (Portale dell'Automobilista e Portale del Trasporto);
- possibilità di gestione autonoma dell'elenco delle pratiche prenotabili da parte dei singoli U.M.C. con il supporto del Centro Servizi.

Evoluzione Esami Patente

Il processo di conduzione degli esami di teoria per il conseguimento della patente di guida avviene tramite un sistema informatizzato che gestisce l'erogazione dei test tramite PC touch screen oltre alle funzionalità a supporto delle attività degli esaminatori (gestione dei verbali d'esame, gestione della sessione d'esame e correzione in tempo reale dei quiz svolti dai candidati).

Il progetto di Evoluzione Esami Patente prevede diversi interventi, quali:

- la remotizzazione della postazione dell'esaminatore;
- il controllo accessi;
- il riconoscimento del candidato sulla nuova postazione esame.

In tema di esami inoltre, a partire dal 20 dicembre 2021, è stata data esecutività (con avviso n. 30 del 15 dicembre 2021 pubblicato sul Portale dell'Automobilista) al nuovo modello di esame teorico per il conseguimento delle patenti di categoria A1, A2, A, e di categoria B1, B E BE , che prevede una riduzione delle domande dei quiz da 40 a 30, un conseguente abbassamento del tempo disponibile per eseguire il test a 20 minuti (e non più 30), ed il superamento della prova con un numero di risposte errate non superiore a 3 (e non più 4).

Tutti gli interventi sopra esposti mirano a ridurre l'effort necessario alla gestione delle singole sessioni di esame e a ridurre il tempo minimo nel quale le stesse possono essere erogate.

Remotizzazione esaminatore

L'intervento prevede la possibilità per l'esaminatore di collegarsi da remoto all'aula in cui si svolgono gli esami e di avere accesso alla workstation presente nell'aula. Mediante una soluzione di remote desktop, l'utente visualizza l'interfaccia grafica del dispositivo remoto e può agire direttamente su di esso.

L'esaminatore, oltre alle funzionalità di gestione degli esami, ha inoltre accesso alle telecamere presenti nell'aula che permettono una visione a 360° e alle webcam presenti sulle singole postazioni che inquadrano i candidati per poter verificare che l'esame sia condotto secondo le corrette modalità.

Questa scelta si rende necessaria sia per ridurre, in termini preventivi, l'esposizione al contagio dell'esaminatore che, nell'esercizio delle sue funzioni, rischia di avere contatti prolungati in ambienti chiusi con un numero elevato di persone estranee, nell'arco di una giornata, sia per permettere di ottimizzare i turni di esame, riducendo ovvero annullando i tempi di trasferimento tra sedi.

Controllo accessi

Il controllo dell'accesso dei candidati alle aule esami sarà effettuato attraverso l'utilizzo di varchi elettronici equipaggiati con termoscanner per controllo della temperatura e sistema di riconoscimento facciale.

Durante la fase di prenotazione esami i candidati effettuano il caricamento dei documenti necessari per la gestione della pratica, tra cui una foto autenticata dal medico durante la visita di idoneità psicofisica.

Il sistema di controllo accessi automatizzato permette di verificare la corrispondenza tra la foto presentata in fase di prenotazione e l'utente che si presenta per sostenere per l'esame.

Nel caso di mancato matching, il candidato dovrà essere accompagnato fuori o condotto in altra stanza per la verifica dei documenti con modalità "tradizionale".

Il sistema di controllo degli accessi alle aule esami interagisce, per la verifica dei titoli di accesso, con le applicazioni di Quiz Patenti-Esami teoria.

Riconoscimento del candidato sulla nuova postazione esame

L'introduzione di una webcam sulla postazione di lavoro risponde principalmente all'esigenza di velocizzare le procedure di avvio dell'esame, riducendo i tempi complessivi della sessione, semplificando attraverso procedure di riconoscimento automatico, le fasi di riconoscimento e di assegnazione della postazione di esame per ogni singolo candidato.

Esternalizzazione Revisioni Mezzi Pesanti

L'esternalizzazione delle revisioni dei mezzi pesanti segna il completamento dell'iter di semplificazione del procedimento amministrativo in materia di revisioni.

Il Decreto-n.446 del 15 novembre 2021 disciplina:

- il regime di autorizzazione dei centri di controllo privati in relazione alle attività di revisione dei veicoli pesanti;
- le dotazioni tecniche minime degli operatori autorizzati all'attività di revisione dei veicoli pesanti;
- l'istituzione di un registro generale degli operatori autorizzati alle attività di revisione, a valere su tutte le categorie di veicoli a motore;
- il regime di autorizzazione degli ispettori, e i relativi requisiti di competenza, indipendenza e formazione, a valere su tutte le categorie di veicoli a motore;
- la composizione e la nomina delle commissioni per l'esame degli ispettori, a valere su tutte le categorie di veicoli a motore.

Gli operatori autorizzati devono svolgere la propria attività nel territorio di una delle province previste ed operano in un regime di autorizzazione quinquennale rilasciata dalla singola provincia, in conformità alle previsioni di cui agli articoli da 238 a 241 del regolamento di esecuzione del Codice della Strada.

2.4 Tecnologia

Il Sistema Informativo del Dipartimento dei Trasporti (SIDT) è un sistema informatico che racchiude applicazioni e banche dati comuni a tutto il Dipartimento della Mobilità Sostenibile (ex Dipartimento dei Trasporti). Due delle tre banche dati principali, l'Archivio Nazionale degli Abilitati alla Guida e l'Archivio Nazionale dei Veicoli vengono gestiti nell'ambito della Motorizzazione. La terza banca dati, il Pubblico Registro Automobilistico viene invece gestita dall'ACI.

I database raccolgono dati su oltre 50 milioni di veicoli circolanti e circa 38 milioni di patenti attive. Il sistema serve diverse aree di processo la cui principale è quella rappresentata dalla D.G. della Motorizzazione. Oltre a questa serve il CCISS, l'albo dell'autotrasporto e una serie di servizi trasversali per la D.G. del trasporto stradale e l'intermodalità, la D.G. per il trasporto pubblico locale e il settore del trasporto ferroviario regionale.

Al sistema possono accedere i dipendenti in forza al Dipartimento che ammontano a circa 5.000 unità, anche dalle sedi di Motorizzazione. A questi si aggiungono le forze di polizia con circa 40.000 utenti da più di 2.000 comandi locali che accedono ventiquattro ore al giorno, per tutti i giorni della settimana e dell'anno.

Considerando anche gli utenti degli enti istituzionali, delle imprese, dei cittadini, degli operatori professionali, dei medici e delle compagnie assicurative il totale è di circa 30.000 utenti collegati in media al giorno. Le banche dati lavorano intorno a 10 milioni di transazioni al giorno, con picchi giornalieri anche di 12 milioni; inoltre, ogni anno vengono effettuate almeno 2 milioni di visure a livello europeo¹⁹.

Il sistema è quasi interamente ospitato nel data center di via Caraci 36 a Roma con un ambiente disaster recovery collocato presso la sede dell'attuale outsourcer tecnologico. Il disaster recovery è connesso alla rete SPC tramite il data center principale che funge da centro stella. La connessione SPC / DR è quindi impossibilitata in caso di indisponibilità della connettività del nodo.

Il data center ha una infrastruttura composta da macchine virtuali e macchine fisiche che le ospitano. A seconda delle esigenze dei singoli applicativi questi vengono ospitati tra più host virtuali per garantire la capacità di calcolo richiesta. Lo spazio di archiviazione è realizzato per mezzo di rack con dischi ad alta e bassa velocità per ottenere accessi più rapidi ai dati più frequentemente utilizzati.

In totale ci sono due cluster con capacità totale rispettivamente di 85,8 e 332,5 TB circa. Entrambi i cluster sono protetti in disaster recovery con una capacità inferiore pari rispettivamente a 65,5 e 165 TB. Il sistema di database impiegato nel datacenter si basa esclusivamente su tecnologia Oracle Exadata. Nel sito principale è

¹⁹ Dati recepiti dalla gara a procedura aperta ex art. 60 d.lgs. 50/2016 per l'affidamento dei servizi di conduzione, gestione, manutenzione, evoluzione ed assistenza del sistema informativo del dipartimento per i trasporti e la navigazione (SIDT).

impiegato il sistema X6 quarter con capacità di storage residua pari a circa 45TB e un tasso di riempimento pari a 6,5TB annui, ma in costante aumento secondo i trend delle transazioni.



Il sistema Exadata X3 quarter, che funge da disaster recovery, è ubicato nel sito di Inverno. La capacità di storage qui è fortemente critica perché a dicembre 2020 era pari a 3TB, insufficienti quindi per garantire una funzionalità a lungo termine, motivo per cui l'Amministrazione sta valutando l'acquisto di un nuovo sistema Exadata (X9).

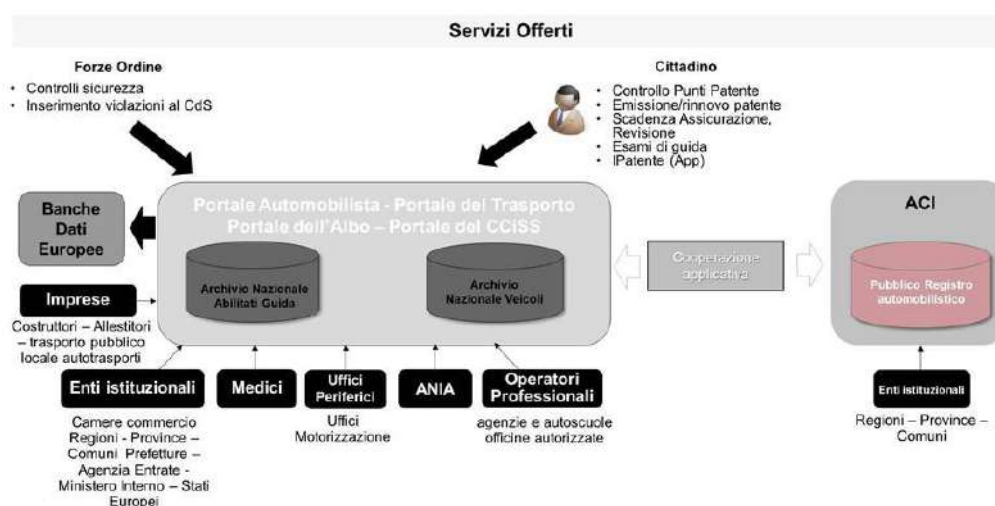
La presente infrastruttura presenta quindi diverse criticità in termini di connettività (il sito disaster recovery non ha una connessione indipendente verso la rete SPC), spazio a disposizione (i dischi di Exadata sono in saturazione), flessibilità di impiego delle capacità di calcolo, tutte condizioni superabili con una opportuna migrazione in cloud del data center, attività già avviata dall'Amministrazione.

2.4.1 Mappa applicativi

Lo schema sottostante riporta la rappresentazione grafica del Sistema Informativo del Dipartimento Trasporti:



Sistema Informativo del Dipartimento Trasporti - SIDT



La tabella sottostante riassume i servizi informativi per l'erogazione e il pagamento delle pratiche di Motorizzazione.

AREA	MACRO SERVIZI
MOTORIZZAZIONE (Servizi all'utenza)	Portale dell'Automobilista (PDA) che contiene le sezioni:
	• patenti
	• quiz patenti
	• veicoli
	• violazioni e punti
	• professionisti
	• autotrasporto
	Sportello Telematico dell'Automobilista (STA)
	Back office veicoli e patenti
	Documento Unico (DU) - Portale del Trasporto
	Eucaris
	Sportello telematico del diportista (STED)
SERVIZI TRASVERSALI	Datawarehouse (DWH)
	Storico transazioni
	Servizi di pagamento
	Servizi ausiliari

Applicativi afferenti all'ambito della motorizzazione

Il Portale dell'Automobilista

Il Portale dell'Automobilista è un portale per i servizi e le informazioni ai cittadini e agli operatori professionali negli ambiti patenti e veicoli a cui è possibile accedere con o senza registrazione. Le funzionalità sono disponibili anche attraverso l'app iPatente e alcune informazioni vengono diramate anche tramite i canali social.

I servizi offerti senza registrazione consentono di effettuare ricerche e verifiche, ad esempio sulla copertura assicurativa dei veicoli. È presente un'integrazione con il sistema GISDIL per l'individuazione e visualizzazione di percorsi e fermate delle linee interregionali con i rispettivi orari. Inoltre, esiste un'integrazione con la banca dati ANIA per l'accesso alle polizze assicurative degli autoveicoli.

Una volta autenticati, è possibile usufruire di servizi aggiuntivi nelle seguenti sezioni:

Patenti

Attraverso la sezione Patenti è possibile visualizzare lo stato della propria patente e degli eventuali esami e certificazioni acquisite o in corso di acquisizione, accedere a corsi di autoformazione, richiedere attestati, scaricare moduli ed effettuare pagamenti.

Violazioni e punti

Dalla sezione relativa al Codice della Strada è possibile avere informazioni sulle violazioni effettuate dal cittadino e il saldo punti della patente con lo storico delle variazioni. Oltre ai cittadini anche le forze dell'ordine possono accedervi per inserire i verbali delle violazioni.

Quiz Patenti

Quiz Patenti consente alle utenze interne del DT oppure alle scuole guida di gestire la prenotazione e l'assegnazione della data di esame. All'interno degli U.M.C. è possibile far svolgere le prove d'esame ai cittadini candidati al conseguimento della patente di guida. L'applicativo, quindi, memorizza gli esiti e genera i fogli rosa per i promossi.

Il sistema è costituito da una farm dedicata all'interno del data center di via Caraci e da una serie di client situati presso le aule informatizzate per esami di teoria delle patenti degli U.M.C.

Veicoli

Nell'area Veicoli è possibile accedere alle informazioni relative a immatricolazioni, carte di circolazione, trasferimenti di proprietà, revisioni e collaudi per le installazioni di impianti a gas.

Professionisti

Dalla sezione Professionisti è possibile avere accesso alle informazioni per il conseguimento e il rinnovo delle certificazioni per il trasporto di merci pericolose (A.D.R.), quelle deperibili (A.T.P.) e altre.

Autotrasporto

In quest'area è possibile cercare informazioni, anche senza autenticazione, riguardo alle imprese iscritte al R.E.N., visualizzazione di percorsi e fermate delle linee interregionali con i rispettivi orari grazie all'integrazione con il sistema GISDIL.

Lo Sportello Telematico dell'Automobilista

Sistema utilizzato dalle agenzie e dagli operatori professionali che fornisce una interfaccia unica tra il Ministero e l'ACI per l'espletamento di pratiche che coinvolgono il P.R.A. e l'Archivio Nazionale dei Veicoli come immatricolazioni, rinnovi, passaggi di proprietà, cessazione della circolazione e quindi di tutte le pratiche che coinvolgono il documento unico.

Lo S.T.A. sfrutta dei Web Service per il collegamento tra gli applicativi lato D.T. e lato P.R.A. che scambiano informazioni in maniera reciproca e bidirezionale. Inoltre, lo S.T.A. effettua delle chiamate ai sistemi "legacy" del SIDT.

Il Back Office Veicoli e Patenti

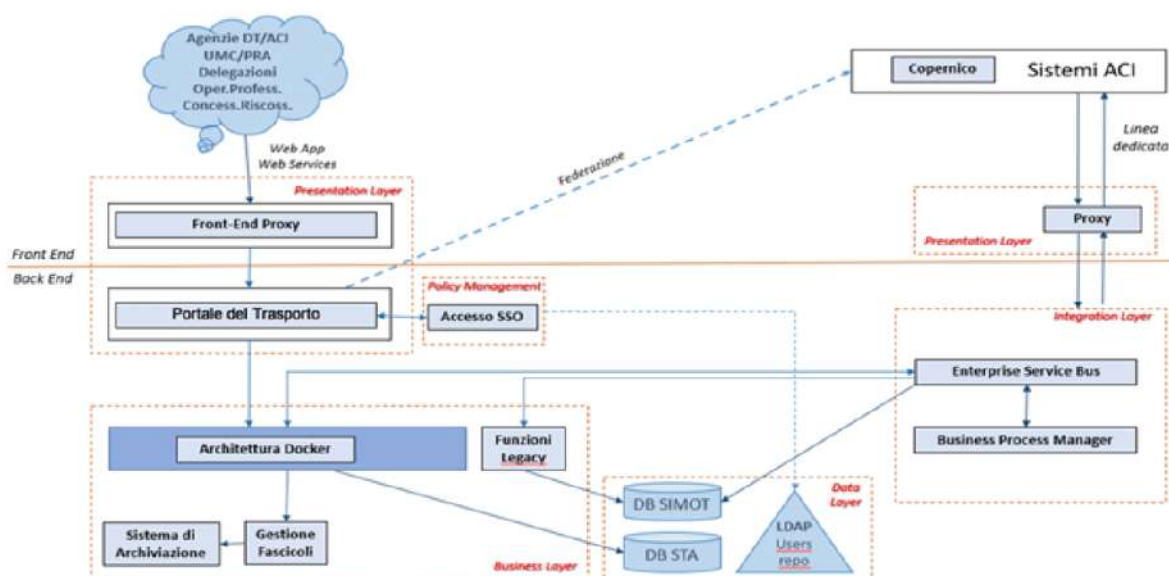
Il backoffice veicoli e patenti è una struttura che utilizza una serie di software per acquisizione ottica, digitalizzazione e inserimento in banche dati di richieste cartacee per cambio di residenza, duplicati di patenti e carte di circolazione a seguito di smarrimento o furto.

I software fanno capo a due aree di lavoro: una relativa all'acquisizione dei documenti e l'altra all'inserimento nel DWH.

Documento Unico (DU) – Il Portale del Trasporto

Il Portale del Trasporto è un portale per i servizi e le informazioni agli operatori professionali nell'ambito veicoli/documento unico a cui è possibile accedere solo con autenticazione.

Lo schema sottostante rappresenta l'architettura dell'applicazione DU ed il collegamento con le banche dati.



EUCARIS

La piattaforma EUCARIS consente di collegare l'Archivio Nazionale dei Veicoli e l'Anagrafe Nazionale degli Abilitati alla Guida con le rispettive banche dati degli stati membri UE per lo scambio di informazioni sulle infrazioni ad uso delle forze dell'ordine dei paesi europei.

La piattaforma è sviluppata con tecnologia peer to peer nel quale ogni Stato membro comunica direttamente con gli altri stati e con una banca dati centrale della Commissione europea.

Lo Sportello Telematico del Diportista

Sistema accessibile dal Portale dell'Automobilista solo per utenti abilitati quali capitanerie, uffici circondariali marittimi, U.M.C., ufficio di conservatoria centrale

delle unità da diporto (UCON), agenzie e i raccomandatari. Lo sportello consente di accedere all'Archivio Telematico Centrale delle Unità di Diporto (ATCN) che contiene il registro imbarcazioni da diporto ed il registro navi da diporto per l'iscrizione e la cancellazione delle unità. Inoltre, permette il rilascio della licenza di navigazione e il rilascio delle autorizzazioni alla navigazione temporanea.

Servizi Trasversali

Di seguito si riporta la descrizione dei principali servizi trasversali.

Datawarehouse

Il Datawarehouse fornisce attraverso report predefiniti i dati statistici richiesti dall'amministrazione. È stato integrato con l'Archivio Nazionale Incidenti.

È costituito da due livelli, uno di front-end in cui sono presenti SAP Business Objects per la visualizzazione dei dati e IBM DataStage per la raccolta, elaborazione e caricamento dei dati.

Il secondo livello, back-end, è costituito da soluzione di archiviazione Oracle.

Storico transazioni

È un servizio che raccoglie tutte le operazioni svolte all'interno del SIDT in un unico dataset contenente le informazioni sull'operazione compiuta, la persona che l'ha svolta e l'orario in cui è stata effettuata.

Servizi di pagamento

Sistema gestito in concessione dal consorzio Postemotori fino al 31 marzo 2022. Il D.T. ha avviato un percorso di migrazione verso la piattaforma pagoPA che attraverso i vari PSP e un partner tecnologico consentirà la prosecuzione dei servizi di riscossione dei corrispettivi, di riconciliabilità pratica/pagamenti, di rendicontabilità dei pagamenti effettuati e di securizzazione degli stessi.

Servizi Ausiliari

I servizi ausiliari consentono la sicurezza, la connettività e l'autenticazione di tutti gli utenti interni ed esterni del SIDT. In particolare, comprende active directory, proxy, sistemi di monitoraggio dei sistemi informativi, gestione documentale, strong authentication e firma digitale remota.

Dall'analisi degli applicativi presenti nel SIDT e relativi all'ambito della Motorizzazione, non risultano sistemi per la gestione centralizzata dei dipendenti della motorizzazione e per la gestione delle performance organizzativa del dipartimento e individuale.

La Motorizzazione non ha visibilità diretta sui dati contenuti nell'ATCN che a sua volta alimenta attraverso il trasferimento dei dati presenti nei registri di iscrizione cartacei detenuti dagli U.M.C. Questo non consente una visibilità generale e

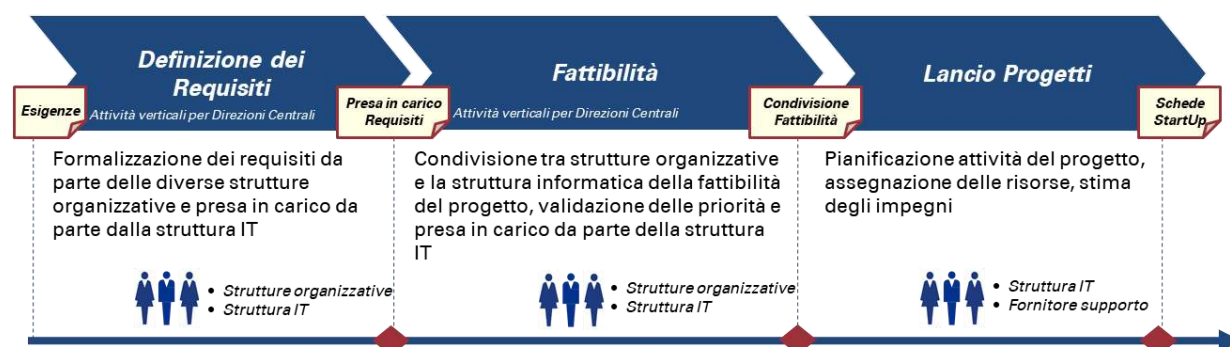
integrata delle pratiche svolte con il pagamento dei corrispettivi di motorizzazione come, ad esempio, rilascio/duplicati patenti nautiche e richieste di pratiche relative all'Albo Autotrasporto / iscrizione R.E.N.

Non risulta l'integrazione con l'anagrafe Nazionale Popolazione Residente (ANPR) che favorirebbe il trasferimento di informazioni relative ai decessi e migliorerebbe le attività di recapito dei documenti; così come l'integrazione con le banche dati degli adempimenti fiscali per la verifica del pagamento del bollo e INPS per la verifica delle imprese.

Infine, risultano ancora numerose le operazioni svolte ricorrendo all'utilizzo intensivo di supporti cartacei dai dipendenti della Motorizzazione. Questo comporta un onere aggiuntivo a carico dei dipendenti della D.G. per le operazioni di data entry e per lo smaltimento del cartaceo, oltre alla gestione delle attività per il corretto ottemperamento della normativa GDPR.

2.4.2 Modello di demand management

Il Demand Management è una metodologia di pianificazione e gestione della domanda di prodotti e servizi IT.



La Motorizzazione è caratterizzata da una forte capillarità territoriale. In un contesto del genere risulta necessario gestire attentamente il ciclo della domanda che parte dalla definizione dei requisiti, passando per uno studio di fattibilità e l'analisi delle priorità, per concludersi con la pianificazione delle risorse e l'avvio dei progetti. In questo ciclo dovrebbero essere coinvolte le sedi locali (U.M.C. e sezioni) così come le aree centrali a livello di D.G. e Dipartimento al fine di stabilire un'unica direzione ottimizzando l'utilizzo delle risorse informatiche.

Non è stato tuttavia rilevato ad oggi un modello strutturato di demand management o il ricorso sistematico ad attività di raccolta e sintesi della domanda diffusa delle diverse sedi.

L'assenza di regole e linee guida condivise ha portato negli anni le sedi a organizzarsi autonomamente con conseguente frammentarietà territoriale nella gestione delle diverse aree di processo quali, ad esempio, le modalità di registrazione per l'accesso agli sportelli o la gestione amministrativa del personale.

La diffusione degli applicativi avviene prevalentemente in una logica top-down con la definizione funzionale dei fabbisogni definita a livello centrale dalla Direzione generale per la Motorizzazione e non sempre pienamente rispondente alle esigenze operative del territorio. Tale approccio ha contribuito a logiche di approvvigionamento tecnologico non sempre coordinate e un livello di riuso della tecnologia talvolta non ottimale (con un'articolazione applicativa delle sedi non sempre gestita o conosciuta a livello centrale).

2.5 Analisi dati e prestazioni

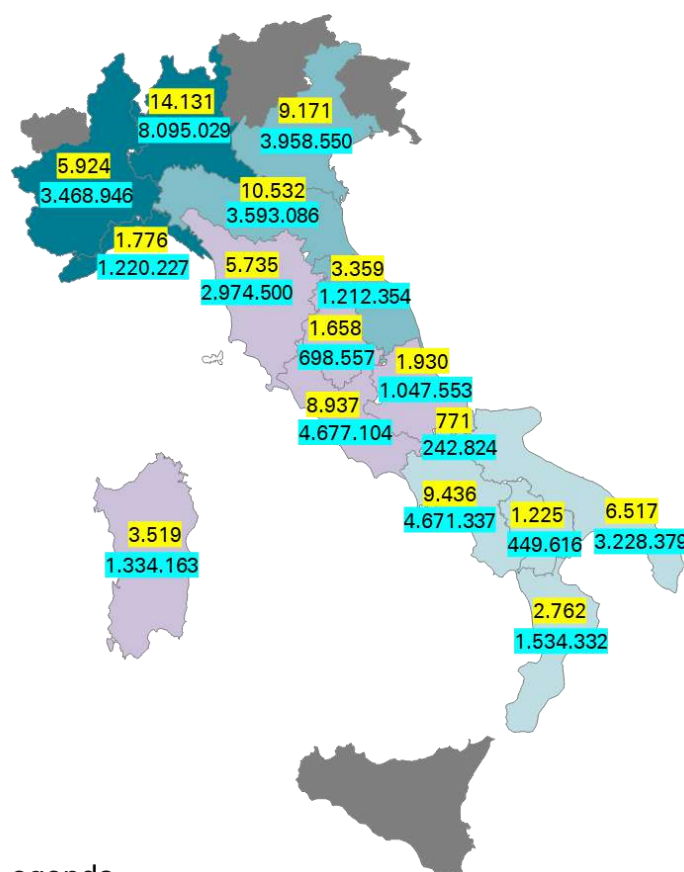
2.5.1 Analisi della domanda

La domanda delle prestazioni erogate dalla Motorizzazione è rappresentata dai cittadini e dalle imprese che, per motivi di natura privata o di business, hanno interessi nell'acquisire titoli abilitativi e certificazioni legati al mondo della guida o di gestire il ciclo di vita dei propri veicoli.

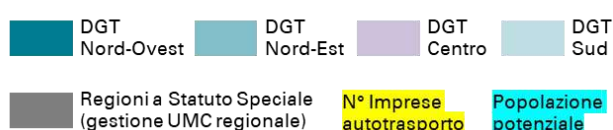
Per stimare il valore della domanda potenziale rappresentato dai cittadini e la sua distribuzione sul territorio si assume che lo stesso possa essere ben rappresentato dalla popolazione avente un'età compresa tra i 14 e gli 80 anni. Seppure non si riscontri un limite anagrafico che determini il divieto d'accesso a tutti i servizi di Motorizzazione alla persona, infatti, esiste indubbiamente, superato un certo limite di età (che appunto si identifica con gli 80 anni), un rapporto inverso tra la crescita anagrafica e l'effettiva richiesta di servizi che porta quest'ultima ad essere considerata marginale.

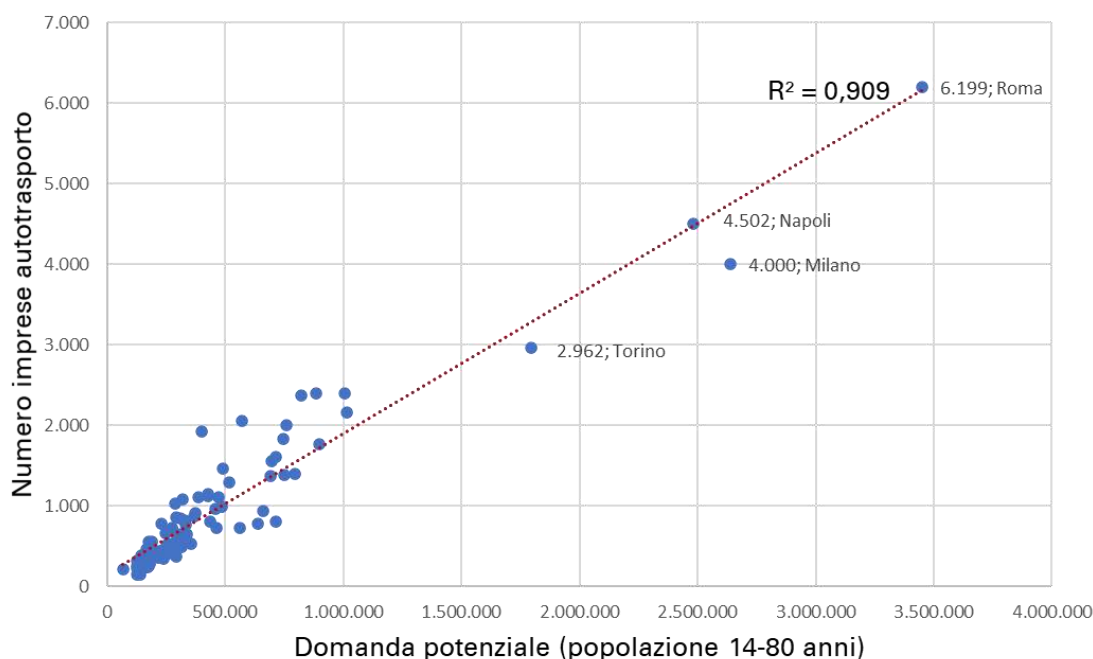
Per stimare il valore della domanda potenziale rappresentato dalle imprese e la sua distribuzione sul territorio si assume invece che lo stesso possa essere ben rappresentato dal numero di imprese di autotrasporto che, seppur non essendo le uniche società a richiedere prestazioni alla Motorizzazione, certamente rappresentano un peso specifico rilevante sia in termini di "quota" delle richieste di prestazioni, sia con riferimento al livello di interessi di cui sono portatrici.

L'analisi comparata della distribuzione sulle province italiane della popolazione con età compresa tra i 14 e gli 80 anni e delle imprese di autotrasporto evidenzia una forte correlazione pari a un indice di 0,91 come riportato nel grafico sottostante.



Legenda





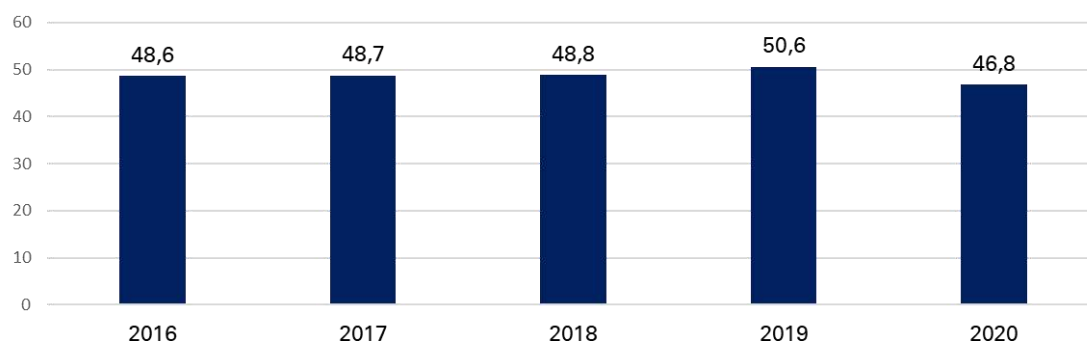
Per tale motivo, ai fini della valutazione della domanda potenziale è stato deciso di concentrare l'attenzione sul dato legato alla popolazione, rispetto al quale sono disponibili, grazie ai ripetuti censimenti ISTAT, informazioni di buon dettaglio e ampia profondità temporale.

Osservando il dato dell'andamento della popolazione italiana tra il 2001 e il 2020 si evidenzia come, al netto di modeste variazioni, la stessa possa essere considerata stabile nel tempo (dato verificabile sia a livello aggregato che territoriale). Tale caratteristica viene riflessa in una domanda di servizi di Motorizzazione altrettanto stabile e per natura poco "elastica", ovvero non particolarmente influenzata da eventi esterni. A tal proposito, basti considerare che sia per i titoli di guida che per i servizi sui veicoli gli adempimenti sono spesso legati a scadenze predefinite (es. tempi per revisioni, rinnovi documenti, ecc.) e, inoltre, tali prestazioni sono competenze esclusive della Motorizzazione.

Tali assunzioni vengono meno solo in casi estremi, come dimostrato dall'emergenza sanitaria legata al COVID-19, che, invece, ha determinato nel 2020 a causa delle misure di lockdown, delle norme di distanziamento sociale e delle susseguenti deroghe emesse dalla Motorizzazione sugli adempimenti in scadenza (revisioni, patenti, ecc.), un sostanziale calo della domanda nei mesi di marzo, aprile e maggio che non è stato poi completamente recuperato.

Nel grafico di seguito riportato si offre la rappresentazione dell'andamento del numero di pagamenti associati alle pratiche di Motorizzazione tra il 2016 e il 2020, da cui è possibile verificare che, a fronte di una domanda potenziale come detto stabile nel tempo, anche l'effettiva richiesta dei servizi nel tempo risulti

sostanzialmente “flat”, al netto di un calo riscontrato nel 2020 a causa dell’emergenza sanitaria, che tuttavia non è rappresentativo della “normalità”.



■ Numero di pagamenti (in milioni) associati alle pratiche di motorizzazione per anno

Per tale motivo, ai fini delle analisi di dettaglio sui valori di produzione degli uffici della Motorizzazione Civile si è proceduto selezionando i dati consuntivi dell’anno 2019, durante il quale sono state erogate all’utenza circa 36 milioni di prestazioni su tutto il territorio nazionale, a fronte di circa 51 milioni di operazioni di pagamento.

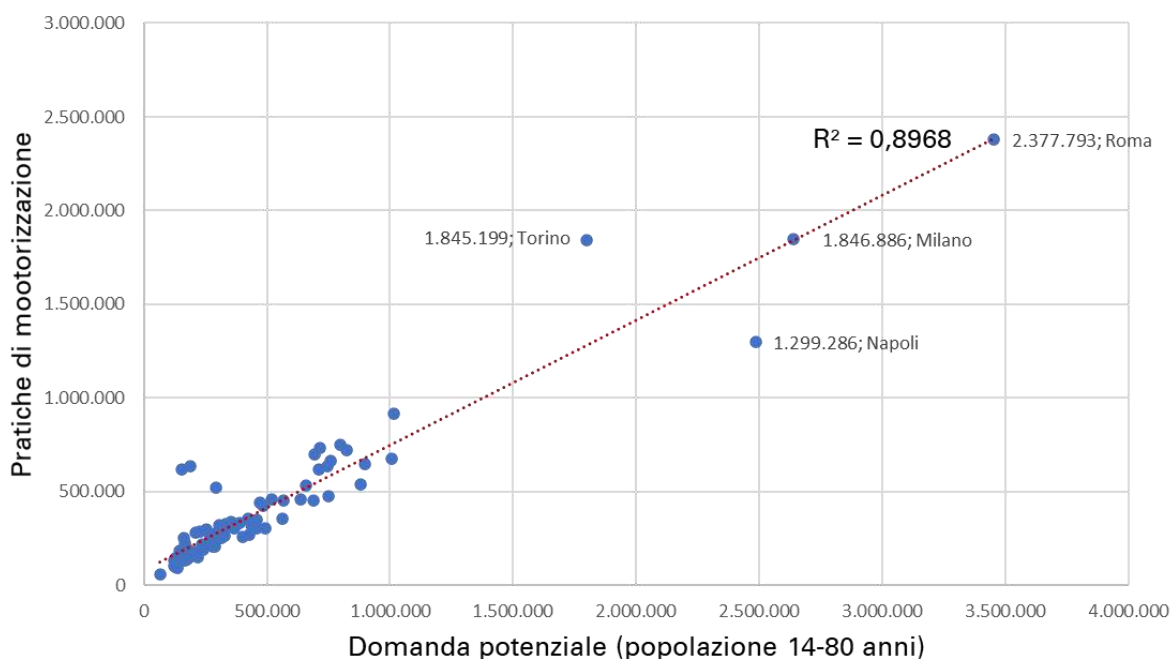
Nella seguente tabella, i valori di domanda potenziale espressi su ciascuna provincia sono stati confrontati al numero di prestazioni erogate nel 2019 dagli uffici presenti sulle stesse. I numeri delle pratiche non rappresentano il 100% delle prestazioni erogate dalla Motorizzazione, ma un’estrazione dei principali macro-aggregati.

Regione	Provincia	Domanda potenziale	Pratiche di Motorizzazione
D.G.T. Nord-Ovest			
PIEMONTE 	Alessandria	335.402	316.841
	Asti	169.844	152.170
	Biella	140.101	129.561
	Cuneo	470.157	441.627
	Novara	293.983	523.890
	Torino	1.796.657	1.845.199
	Verbano-C.-O.	127.148	144.742
	Vercelli	135.654	117.392
LOMBARDIA 	Bergamo	896.581	647.942
	Brescia	1.014.261	915.601
	Como	483.784	424.146
	Cremona	285.855	272.954
	Lecco	270.133	221.276
	Lodi	184.183	148.633
	Mantova	326.466	267.193
	Milano	2.636.473	1.846.886
	Monza-Brianza	703.334	297.587
	Pavia	435.565	320.117
	Sondrio	146.105	184.782
	Varese	712.289	619.545
LIGURIA	Genova	659.272	533.155
	Imperia	169.271	150.860

Regione	Provincia	Domanda potenziale	Pratiche di Motorizzazione
	La Spezia	174.616	149.780
	Savona	217.068	178.104
D.G.T. Nord-Est			
VENETO 	Belluno	163.870	253.920
	Padova	759.494	662.991
	Rovigo	189.430	636.135
	Treviso	713.947	732.635
	Venezia	689.989	454.172
	Verona	747.434	637.355
	Vicenza	694.386	699.320
EMILIA ROMAGNA 	Bologna	823.692	721.458
	Ferrara	279.083	206.885
	Forlì-Cesena	317.543	290.152
	Modena	568.937	453.879
	Parma	366.315	307.539
	Piacenza	229.283	287.738
	Ravenna	310.371	263.352
	Reggio nell'Emilia	425.099	358.742
	Rimini	272.763	272.083
MARCHE 	Ancona	374.806	327.598
	Ascoli Piceno	166.312	222.502
	Fermo	137.553	104.711
	Macerata	246.742	216.199
	Pesaro e Urbino	286.941	276.925
D.G.T. Centro			
TOSCANA 	Arezzo	273.593	229.643
	Firenze	795.775	750.723
	Grosseto	178.327	155.462
	Livorno	268.224	276.930
	Lucca	311.199	277.854
	Massa-Carrara	155.534	619.574
	Pisa	337.712	315.396
	Pistoia	235.285	218.655
	Prato	207.110	142.430
	Siena	211.741	284.934
UMBRIA 	Perugia	518.474	461.480
	Terni	180.083	190.647
LAZIO 	Frosinone	388.376	332.111
	Latina	460.367	349.306
	Rieti	124.627	135.526
	Roma	3.450.836	2.377.793
	Viterbo	252.898	300.668
ABRUZZO 	Chieti	306.467	322.124
	L'Aquila	239.286	193.328
	Pescara	255.157	220.501
	Teramo	246.643	208.057
SARDEGNA	Cagliari	353.147	337.611

Regione	Provincia	Domanda potenziale	Pratiche di Motorizzazione
	Nuoro	167.242	131.665
	Oristano	127.421	99.154
	Sassari	401.569	261.448
	Sud Sardegna	284.784	138.484
D.G.T. Sud			
MOLISE 	Campobasso	175.936	137.276
	Isernia	66.888	56.766
CAMPANIA 	Avellino	334.221	325.289
	Benevento	220.345	148.938
	Caserta	750.781	478.710
	Napoli	2.483.585	1.299.286
	Salerno	882.405	538.875
PUGLIA 	Bari	1.006.737	678.692
	Barletta-A.-T.	316.389	112.557
	Brindisi	315.647	251.026
	Foggia	491.781	306.618
	Lecce	637.165	460.884
	Taranto	460.660	303.168
BASILICATA 	Matera	158.994	183.073
	Potenza	290.622	207.192
CALABRIA 	Catanzaro	283.894	261.858
	Cosenza	562.011	355.970
	Crotone	135.705	91.674
	Reggio di Calabria	427.791	269.024
	Vibo Valentia	124.931	102.862

Emerge l'esistenza di una forte correlazione positiva (indice $R^2=0,90$) tra la domanda potenziale di un territorio e il numero delle pratiche erogate dagli uffici operanti nello stesso.



Ciò dimostra che, seppur non esistano sostanziali vincoli che obblighino l'utenza a scegliere un determinato ufficio di Motorizzazione per la presentazione delle proprie istanze, il criterio della territorialità rappresenta il driver di scelta ampiamente prevalente (probabilmente anche in ragione di un modello di servizio che, come detto, vincola l'utenza a recarsi fisicamente presso gli sportelli per inoltrare le richieste di servizio).

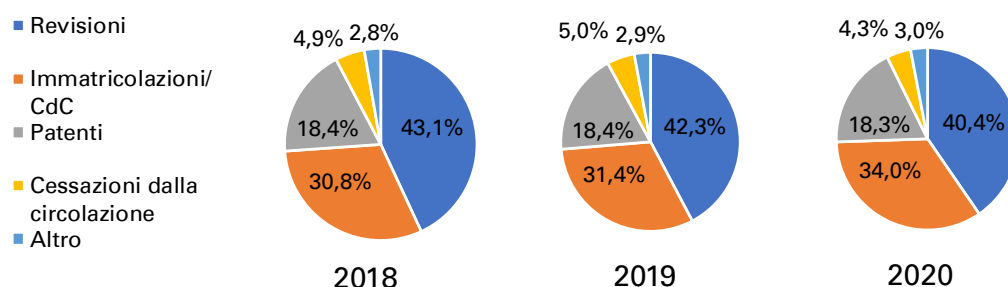
Ai fini della valutazione del peso relativo delle differenti tipologie di prestazioni richieste dall'utenza, sono stati identificati 10 aggregati:

- 1) Revisioni;
- 2) Immatricolazioni, reimmatricolazioni, duplicati e aggiornamenti della carta di circolazione (C.C.);
- 3) Patenti;
- 4) Cessazioni dalla circolazione veicoli;
- 5) Collaudi;
- 6) Carte di qualificazione del conducente (C.Q.C.);
- 7) Sospensioni e riattivazioni ciclomotori;
- 8) Certificati di abilitazione professionale (C.A.P.);
- 9) Certificati di formazione professionale (C.F.P.);
- 10) Certificati A.T.P.

Le prime tre famiglie di pratiche, da sole, rappresentano oltre il 90% della domanda complessiva di servizi.

Tipologia Pratica	# pratiche (in migliaia)	% sul totale	Incidenza cumulata
Revisioni	15.135	42,3%	42,3%
Imm., reimm., duplicati/aggiornamenti C.C.	11.237	31,4%	73,7%
Patenti	6.590	18,4%	92,1%
Cessazioni dalla circolazione veicoli	1.784	5,0%	97,1%
Collaudi	526	1,5%	98,5%
Carte di qualificazione del conducente C.Q.C.	263	0,7%	99,3%
Sospensione/riattivazione ciclomotori	240	0,7%	100,0%
Certificati di abilitazione professionale (C.A.P.)	10	0,03%	99,98%
Certificati di formazione professionale (C.F.P.)	6	0,02%	99,998%
Certificati A.T.P.	0,9	0,002%	100,000%
Totale	35.791	100%	

Inoltre, dall'analisi storica della composizione delle prestazioni erogate sul triennio 2018 – 2020 si rileva come tali aggregati siano di fatto stabili nel tempo, mantenendo quindi inalterato il proprio peso relativo.



Analizzando il dettaglio dei principali aggregati, emerge che la maggior parte delle revisioni viene effettuata presso le officine (94%), la maggior parte delle pratiche che coinvolgono la carta di circolazione riguardano gli aggiornamenti per passaggio di proprietà (53%) e la maggior parte delle pratiche afferenti alle patenti sono attinenti ai rinnovi (75%).

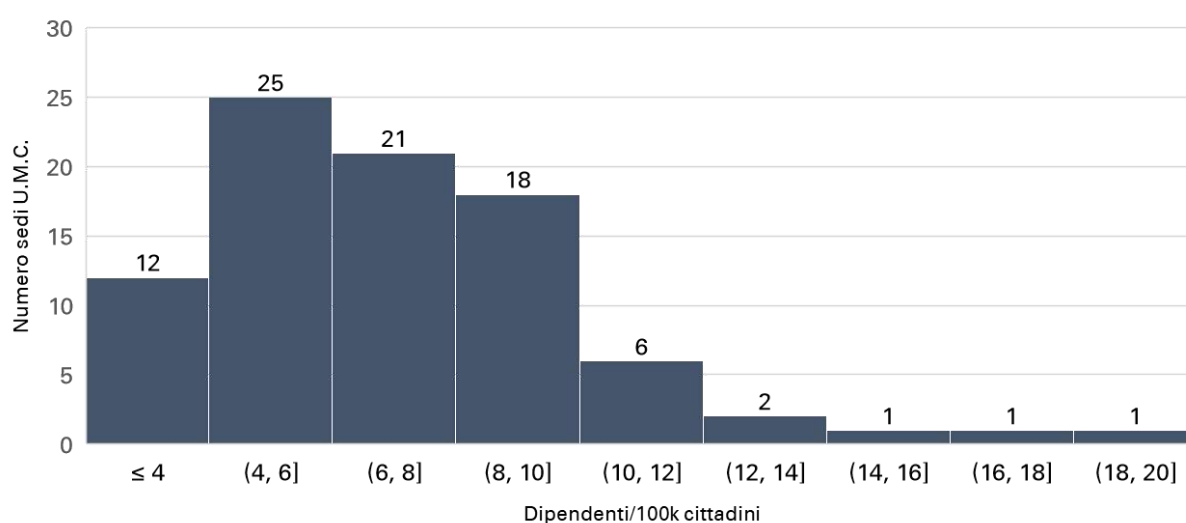
Tipologia Pratica	# pratiche	% sul totale
Revisioni totali	15.134.738	
Revisioni presso officine	14.292.622	94%
Revisioni presso U.M.C.	842.116	6%
Carte di circolazione totali (immatricolazioni, duplicati, aggiornam.)	11.236.804	
Aggiornamento C.C. per passaggio di proprietà	6.003.326	53%
Immatricolazioni	2.425.009	22%
Aggiornamento C.C. per cambio residenza	2.043.057	18%
Duplicati C.C.	625.577	6%

Reimmatricolazioni	83.082	1%
Certificati di circolazione emessi	56.753	1%
Patenti (esami, duplicati, riclassificazione, conversioni, rinnovi)	6.589.600	
Rinnovi U.M.C./UCO	4.933.469	75%
Richieste patente per esame	973.158	15%
Duplicati per smarrimento e furto	446.645	7%
Duplicati per deterioramento	98.506	1%
Riclassificazione	88.944	1%
Conversione da patente estera	47.852	1%
Conversione da patente militare	1.026	0,02%
Cessazione dalla circolazione	1.783.874	
Totale	34.745.016	97%

2.5.2 Analisi della capacità produttiva rispetto alla domanda potenziale

Nel paragrafo 2.1.5, relativo alla distribuzione del personale, si è già detto come i dipendenti della Motorizzazione siano progressivamente diminuiti negli ultimi 20 anni arrivando quasi a dimezzarsi. In un contesto di domanda sostanzialmente stabile, questo ha contribuito ad aumentare progressivamente il livello di stress sopportato dalle strutture periferiche ai fini della soddisfazione dei fabbisogni dell'utenza, che può essere sintetizzato dal rapporto tra il numero di risorse di un ufficio per ogni 100.000 utenti potenziali della medesima provincia.

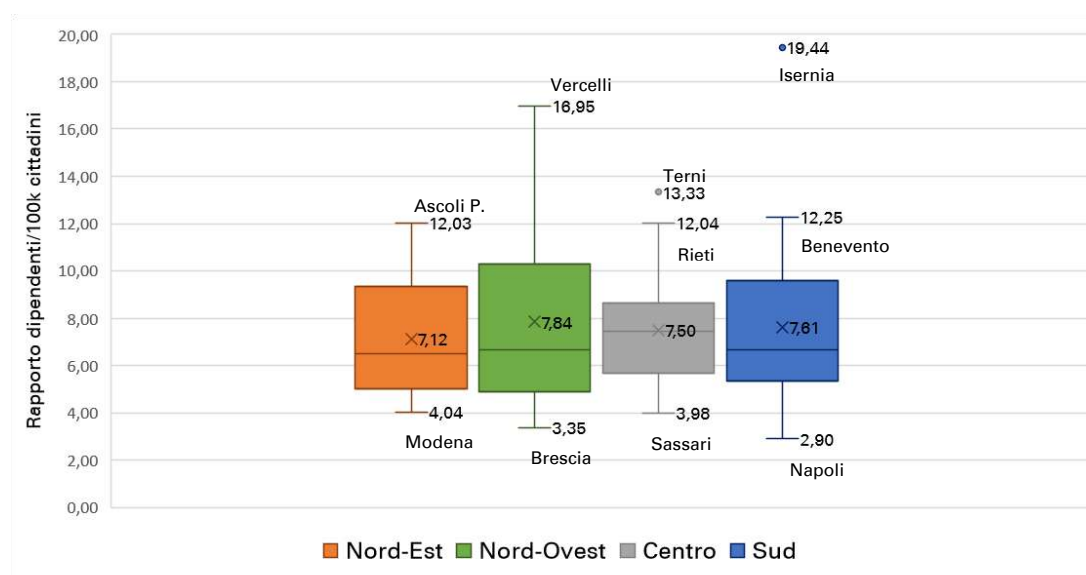
Il grafico sotto riportato evidenzia la segmentazione di tutti gli uffici di Motorizzazione (tutte le successive analisi fanno riferimento a dati dei dipendenti degli U.M.C. e delle loro relative sezioni) per numero di dipendenti su 100.000 utenti potenziali.



La distribuzione evidenzia un'ampia distanza tra le "dotazioni organiche relative" degli uffici. La maggior parte delle sedi (ca 53%) si concentra tra valori compresi tra

4 e 8 dipendenti, ma non è trascurabile il numero di quelle che lamentano un valore del rapporto inferiore a 5 (ca 14%).

Anche all'interno delle 4 aree territoriali si rileva una situazione di variabilità molto elevata di dimensionamento rispetto alla domanda, con alcune situazioni potenzialmente critiche.



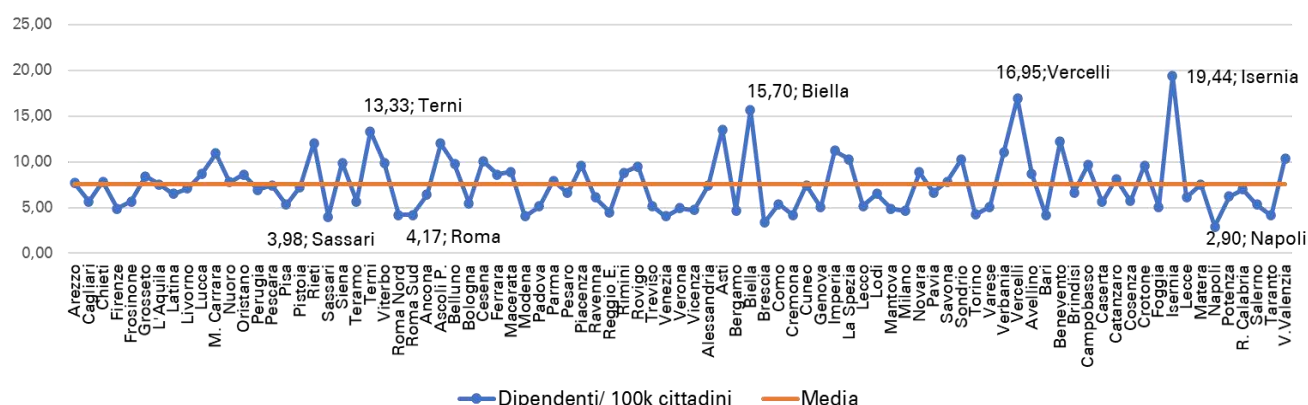
Napoli risulta la sede con valore più basso in assoluto del rapporto dipendenti/100k cittadini (2,90) seguita subito dopo da Brescia (3,35). Roma, nonostante un alto numero di dipendenti distribuiti tra le sedi di Roma Sud e Roma Nord, ha un rapporto di 4,17, ben al di sotto del valor medio di 7,5.

Va detto che rispetto ai “grandi uffici” potrebbe trovare manifestazione un effetto combinato che coniuga il raggiungimento di economie di scala sui servizi offerti all’utenza all’ottimizzazione della gestione dei processi di staff degli uffici stessi (laddove il fabbisogno di risorse ad essi destinati tipicamente cresce in modo meno che proporzionale rispetto ai volumi delle prestazioni erogate).

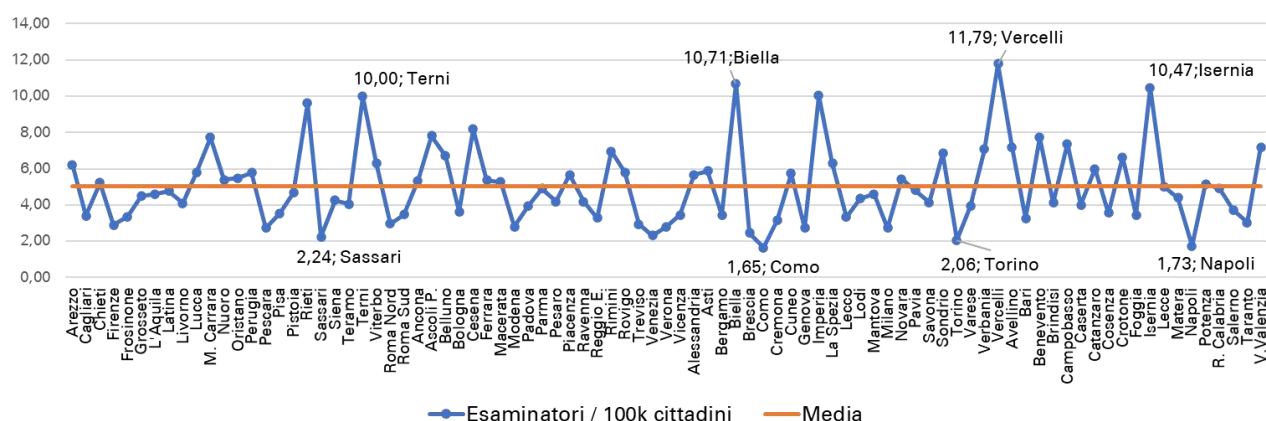
Terni dispone di molti più dipendenti rispetto al valore mediano della D.G.T. di appartenenza (13,3 contro 7,5), mentre Isernia e Vercelli, rispettivamente D.G.T. Sud e D.G.T. Nord Ovest, hanno i rapporti più elevati del Paese (19 e 17).

Dalle analisi effettuate risulta evidente come l’attuale dotazione di risorse degli uffici di Motorizzazione, dettata nel tempo dall’evoluzione storica e dalle naturali dinamiche del personale, non risponda oggi a esigenze di bilanciamento della capacità produttiva disponibile rispetto alla domanda potenziale. Tale fenomeno sconta, tra l’altro, le difficoltà di mobilitazione della forza lavoro acuite anche dall’elevata età media dei dipendenti.

Di seguito si rappresenta il posizionamento del rapporto tra numero di dipendenti per 100.000 utenti potenziali di tutti gli uffici rispetto al valore medio nazionale (circa 7,5).



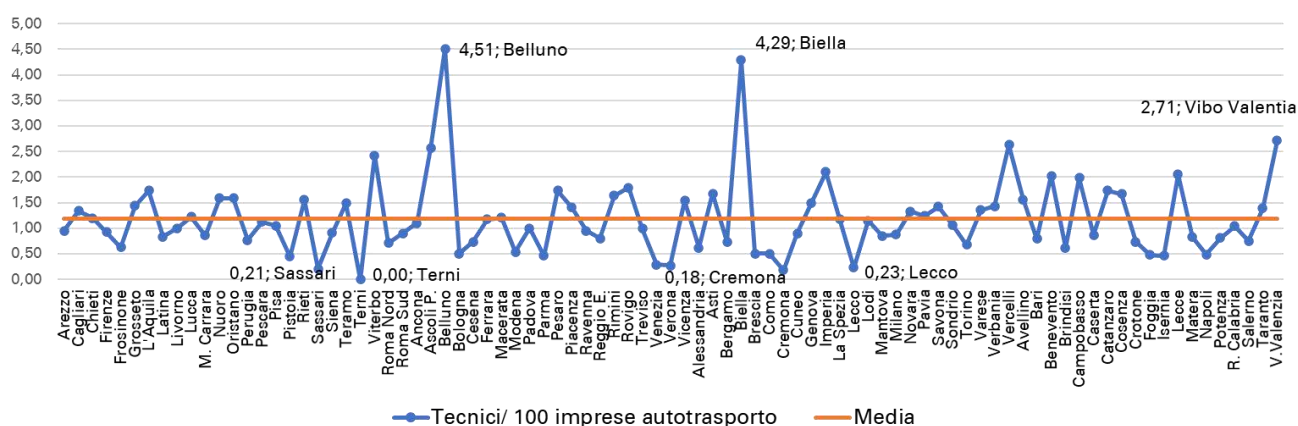
Se si considerano invece solo i dipendenti con abilitazioni da esaminatore per 100.000 utenti potenziali la media scende ad un valore pari circa a 5.



La variabilità è ancor più alta rispetto a quella riscontrata nel rapporto che considerava tutti i dipendenti, tuttavia, anche se con intensità diverse, si confermano i comportamenti precedentemente identificati.

Ai fini della valutazione della dotazione di tecnici di revisione come base di calcolo sono state utilizzate le imprese di trasporto (rapporto di tecnici ogni 100 imprese).

A parte il dato di Terni, che non dispone di alcun tecnico, Cremona, Lecco e Sassari, rispettivamente D.G.T. Nord-Ovest le prime due e Sud la terza, registrano i valori più bassi. Al contrario Belluno e Biella risultano con il rapporto più alto (4,51 e 4,29).



2.5.3 Livelli di produzione

I livelli di produzione sono stati calcolati analizzando il numero delle pratiche svolte per dipendente nell'arco di un mese. Prima di procedere con l'esposizione delle evidenze quantitative è opportuno segnalare che:

- ai fini del computo della base di calcolo del numero di pratiche gestite da ogni sede (e quindi da ogni dipendente) sono state considerate indistintamente tutte le pratiche di motorizzazione riconducibili all'area territoriale da questi presidiata;
- non tutte le pratiche prevedono la medesima intensità di coinvolgimento degli uffici di motorizzazione e, per alcune di queste, i dipendenti stessi non sono impiegati direttamente;
- i valori di produzione sono talvolta influenzati da fattori non collegati alla capacità produttiva, quali ad esempio le diverse condizioni sindacali negoziate sui singoli territori, che possono determinare limiti di produzione per unità di tempo con riferimento ad alcune tipologie di pratiche (regole associate ai c.d. nastri di produzione);
- non sono state effettuate valutazioni in merito alle possibili differenze in termini di set di servizi erogati dai diversi uffici.

Complessivamente, su una media di 1.147 su base nazionale, risultano i seguenti livelli di produzione:

- D.G.T. Nord-Est: 1.304;
- D.G.T. Nord-Ovest: 1.169;
- D.G.T. Centro: 1.168;
- D.G.T. Sud: 927.

Da uno studio più di dettaglio effettuato sulle singole regioni risulta che i livelli più bassi di produzione si riscontrano in:

- Molise: 518;
- Calabria: 774;
- Umbria: 865;

mentre i livelli più alti di produzione si registrano in:

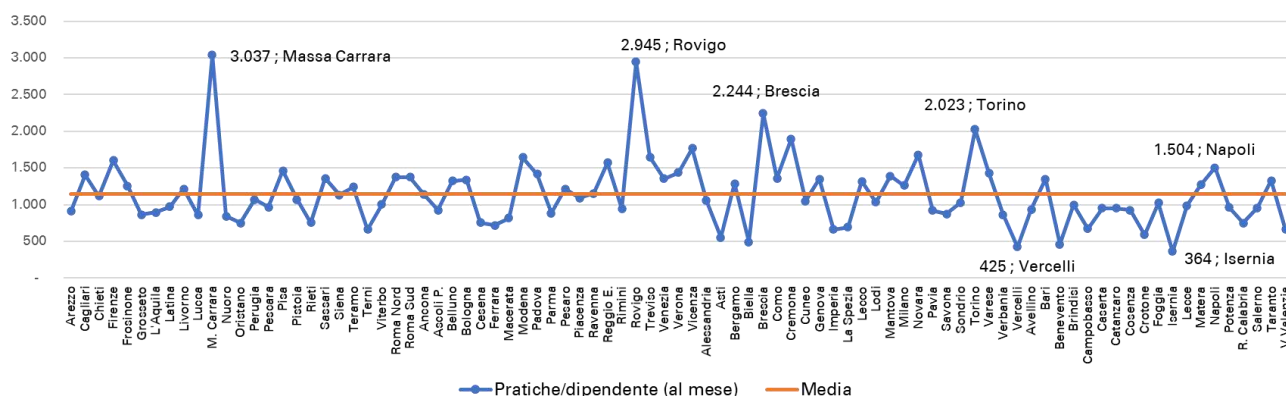
- Veneto: 1.698;
- Lombardia: 1.379;
- Toscana: 1.350.

I valori di produzione appena esposti vanno correlati con il rapporto tra dipendenti e popolazione (domanda potenziale). L'ufficio di Napoli, caratterizzato da uno dei rapporti più bassi tra personale e popolazione servita, evidenzia un numero di pratiche elaborate per dipendente sostanzialmente più alto della media (circa 1.500).

Tale informazione, unita al comportamento dell'ufficio di Napoli rispetto agli altri uffici in relazione al rapporto tra domanda potenziale e pratiche erogate, sembrerebbe suggerire che la capacità di produzione dell'ufficio sia già oggi al limite e non completamente in grado di coprire appieno i fabbisogni della domanda potenziale dell'area.

All'opposto, nel caso di Isernia, l'elevato valore del rapporto tra dipendenti e domanda potenziale abbassa il livello di produttività a 364.

Segue una rappresentazione di dettaglio dei livelli di produzione per dipendente dei singoli uffici di Motorizzazione.

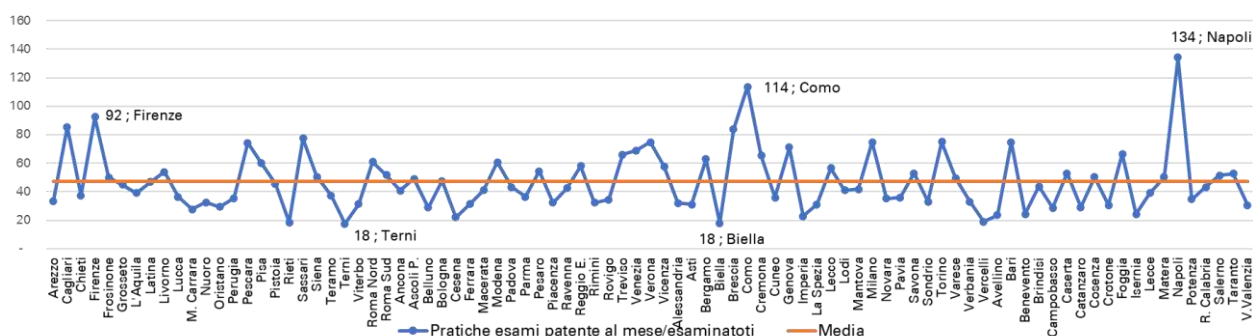


I valori più alti sono registrati a Massa Carrara e Rovigo, il cui rapporto dipendenti/domanda potenziale è poco al di sopra della media (tra i 9/10 dipendenti su 100k utenti potenziali). Subito al di sotto si posizionano Brescia e Torino, tutti uffici della D.G.T. Nord-Ovest. Napoli, che rappresenta uno degli uffici più grandi per numero dei dipendenti (72), ha un rapporto dipendenti/domanda non favorevole, sebbene comunque registri livelli di produzione sopra la media.

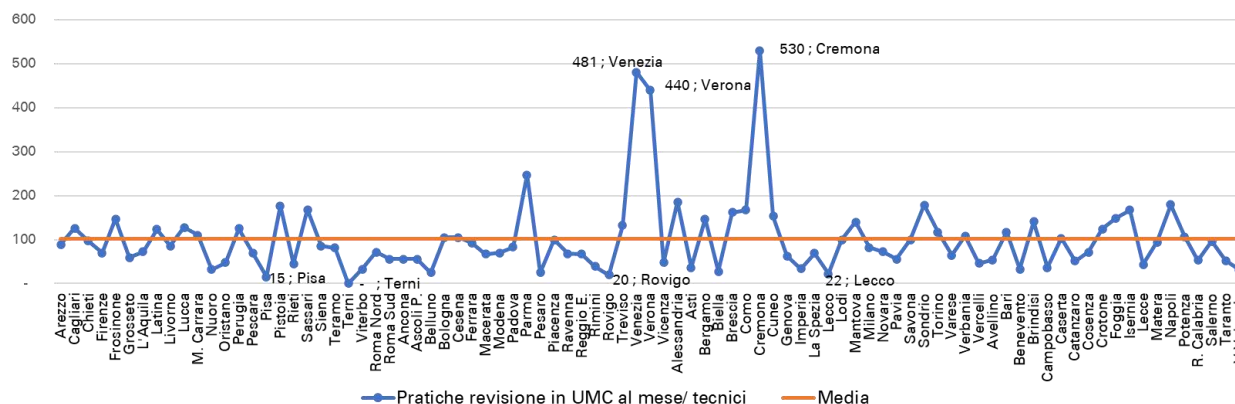
Vercelli e Isernia, al contrario (rapporti dipendenti/domanda molto alti), hanno i valori più bassi di tutti gli uffici.

Abbinando le pratiche svolte alla qualifica dei dipendenti (pratiche richieste di esami patente/esaminatore) si può osservare che viene sostanzialmente

confermato quanto riscontrato nelle analisi precedenti con Napoli che ha alti livelli di produzione per dipendente (134 pratiche mese/dipendente) rispetto alla media (47 pratiche mese/dipendente).



Anche abbinando le pratiche richieste di revisione presso gli U.M.C. ai tecnici, si può osservare che quanto trovato nelle analisi precedenti viene sostanzialmente confermato: le città di Cremona (D.G.T. NO), Venezia e Verona (D.G.T. NE) che sono in carenza di tecnici hanno elevati livelli di produzione (circa 500 pratiche mese), molto al di sopra della media (101). Al contrario, Pisa e Rovigo registrando un numero di tecnici intorno alla media, se rapportato alla domanda effettiva produce rapporti molto bassi. Lecco pur avendo un solo tecnico come Cremona, lavora un quantitativo di pratiche di revisione “pro capite” molto al di sotto della media.



Segue una tabella riassuntiva di quanto esposto nei paragrafi precedenti.

DGT	Regione	Provincia	N° dip.	Dip./ 100k citt.	Pratiche/ dipendenti (mese)	Pratiche esami/ esaminatori (mese)	Pratiche rev. UMC/ revisori (mese)
NO	Piemonte	Alessandria	25	7	1.056	32	186
		Asti	23	13	551	31	36
		Biella	22	16	491	18	28
		Cuneo	35	7	1.051	36	153
		Novara	26	9	1.679	35	72
		Torino	76	4	2.023	75	117
		Verbano CO	14	11	861	33	109
		Vercelli	23	17	425	19	46
	Lombardia	Bergamo	42	5	1.286	63	147

		Brescia	34	3	2.244	84	162
		Como	26	5	1.359	113	168
		Cremona	12	4	1.895	65	530
		Lecco	14	5	1.317	56	22
		Lodi	12	6	1.032	41	99
		Mantova	16	5	1.391	42	140
		Milano	122	5	1.261	75	82
		Pavia	29	7	920	36	55
		Sondrio	15	10	1.026	33	178
		Varese	36	5	1.434	49	64
	Liguria	Genova	33	5	1.346	71	63
		Imperia	19	11	662	23	33
		La Spezia	18	10	693	31	69
		Savona	17	8	873	52	100
NE	Veneto	Belluno	16	10	1.323	29	25
		Padova	39	5	1.417	43	83
		Rovigo	18	10	2.945	35	20
		Treviso	37	5	1.650	66	132
		Venezia	28	4	1.352	69	481
		Verona	37	5	1.435	75	440
		Vicenza	33	5	1.766	58	48
	Emilia R.	Bologna	45	5	1.336	48	105
		Ferrara	24	9	718	31	93
		Forlì-Cesena	32	10	756	22	105
		Modena	23	4	1.644	61	69
		Parma	29	8	884	36	247
		Piacenza	22	10	1.090	32	99
		Ravenna	19	6	1.155	43	68
		R. Emilia	19	4	1.573	58	67
		Rimini	24	9	945	32	39
	Marche	Ancona	24	6	1.137	41	55
		A. Piceno	20	12	927	49	55
		Macerata	22	9	819	41	67
		Pesaro Urb.	19	7	1.215	54	25
CE	Toscana	Arezzo	21	8	911	34	89
		Firenze	39	5	1.604	92	70
		Grosseto	15	8	864	45	59
		Livorno	19	7	1.215	54	86
		Lucca	27	9	858	37	128
		M. Carrara	17	11	3.037	28	111
		Pisa	18	5	1.460	60	15
		Pistoia	17	7	1.072	46	177
		Siena	21	10	1.131	51	85
	Umbria	Perugia	36	7	1.068	35	125
		Terni	24	13	662	18	0
	Lazio	Frosinone	22	6	1.258	50	147
		Latina	30	7	970	47	123
		Rieti	15	12	753	18	45
		Roma	144	4	1.376	56	71
		Viterbo	25	10	1.002	31	33
	Abruzzo	Chieti	24	8	1.118	37	97
		L'Aquila	18	8	895	39	72
		Pescara	19	7	967	74	69
		Teramo	14	6	1.238	37	81
	Sardegna	Cagliari	20	6	1.407	86	126

Sud		Nuoro	13	8	844	33	32
		Oristano	11	9	751	29	48
		Sassari	16	4	1.362	78	168
	Molise	Campobasso	17	10	673	29	36
		Isernia	13	19	364	24	167
	Campania	Avellino	29	9	935	24	54
		Benevento	27	12	460	24	33
		Caserta	42	6	950	53	103
		Napoli	72	3	1.504	134	180
		Salerno	47	5	955	51	96
	Puglia	Bari	42	4	1.347	75	117
		Brindisi	21	7	996	44	141
		Foggia	25	5	1.022	67	149
		Lecce	39	6	985	39	43
		Taranto	19	4	1.330	53	52
	Basilicata	Matera	12	8	1.271	50	95
		Potenza	18	6	959	35	107
	Calabria	Catanzaro	23	8	949	29	51
		Cosenza	32	6	927	50	71
		Crotone	13	10	588	31	125
		R. Calabria	30	7	747	43	53
		V. Valentia	13	10	659	31	31

2.5.4 Dati e informazioni disponibili sulle performance degli uffici

Il Centro Elaborazione Dati (CED) della Motorizzazione gestisce il Datawarehouse (DWH), ossia il sistema di data management che ha l'obiettivo di fornire le informazioni analitiche e di sintesi richieste dall'Amministrazione e/o da altri soggetti esterni.

Il DWH contiene i dati relativi alle pratiche gestite dalla Motorizzazione a favore della propria utenza ed è integrato con l'Archivio Nazionale Incidenti, ove vengono storizzate le informazioni degli incidenti trasmesse in via telematica dagli enti preposti.

Con riferimento ai dati di produzione, il CED elabora periodicamente, attraverso query e lavorazioni routinarie, alcuni prospetti di sintesi destinati ad offrire un'informazione pubblica in merito ai servizi erogati dalla Motorizzazione, quali:

- il resoconto mensile sulle immatricolazioni dei veicoli e i passaggi di proprietà;
- il prospetto periodico sulle revisioni;
- il fascicolo annuale sugli esiti degli esami per l'ottenimento delle patenti;
- il report annuale sulle immatricolazioni per la Comunità Europea.

Ogni eventuale altra richiesta informativa, proveniente da uffici territoriali, dalla Direzione, da altre strutture del Ministero o da soggetti esterni a questo (es. forze di Polizia e Carabinieri impegnate nell'attività investigativa, ISTAT, testate giornalistiche, Agenzia delle Entrate, ecc.) è gestita on demand.

Non si rileva la presenza di strumenti di reporting strutturati sulla base dei fabbisogni informativi noti, che permettano di distribuire periodicamente le

informazioni utili in forma grafica e/o tabellare, né tantomeno sono state riscontrate dashboard che offrano la possibilità di navigazione e drill down dei dati in modalità self-service e profilata per i diversi possibili utenti interni.

I soggetti che ne avessero bisogno sono ad oggi quindi vincolati a procedere attraverso richieste puntuali al CED che a sua volta estrae e rappresenta i dati con procedure custom, definite in funzione della specifica esigenza.

Il DWH non contiene inoltre dati legati al personale. Ogni informazione circa la consistenza dello stesso, l'età, le qualifiche e la distribuzione tra le diverse sedi sul territorio è oggi gestita a livello periferico.

Ogni valutazione sulla consistenza complessiva delle risorse umane della Motorizzazione è quindi effettuata attraverso procedure manuali che prevedono la produzione delle informazioni di base da parte delle singole D.G.T. e il successivo consolidamento e armonizzazione manuali.

2.5.5 Sentiment Analysis

Con l'obiettivo di comprendere i pain point percepiti dall'utenza rispetto ai servizi erogati dagli uffici di Motorizzazione è stata effettuata una ricognizione dei commenti lasciati da questa sul web, con riferimento a 10 dei principali uffici di Motorizzazione su tutto il territorio nazionale.

Occorre puntualizzare che l'analisi, per costruzione, non ha l'obiettivo di verificare la customer satisfaction di cittadini e imprese, in quanto la decisione di lasciare spontaneamente un commento sul web è tipicamente associata ad eventi che abbiano generato frustrazione nell'utenza che, a sua volta, non disponendo di canali dedicati, utilizza quelli social per condividere la propria esperienza insoddisfacente.

Sono state visionate 2.740 recensioni lasciate sul motore di ricerca Google. Con riferimento ai 10 uffici analizzati, la media dei giudizi rilasciati è di 1,6 su una scala da 1 a 5 (dove 5 rappresenta il massimo). L'ufficio con un giudizio migliore (2,4) è anche quello con il minor numero di recensioni, confermando quanto già affermato sulla natura di tale fonte informativa.

U.M.C.	Numero recensioni	Giudizio medio (da 1 a 5)
Ufficio 1	96	2,4
Ufficio 2	163	2,3
Ufficio 3	559	2
Ufficio 4	337	1,6
Ufficio 5	201	1,4
Ufficio 6	262	1,4
Ufficio 7	130	1,4
Ufficio 8	236	1,3
Ufficio 9	270	1,3
Ufficio 10	486	1,2

Da un punto di vista qualitativo, i principali pain point manifestati dall'utenza possono essere raggruppati e sintetizzati nelle seguenti aree:

- difficoltà/impossibilità di comunicare telefonicamente con l'ufficio di riferimento;
- risposte tardive/carenti;
- disorganizzazione;
- carenza di personale;
- lunghe attese per appuntamenti, esami e per l'evasione delle pratiche;
- insufficienza dei tempi di apertura al pubblico;
- errate esecuzioni delle pratiche;
- carenza di vigilanza negli uffici;
- fatiscenza delle strutture.

Con riferimento a quanto sopra esposto, pur senza una verifica quali-quantitativa puntuale delle cause primarie alla base dei disservizi lamentati, risulta evidente come la diffusa carenza di personale delle sedi di Motorizzazione possa rappresentare uno dei fattori critici che contribuiscono a determinare gran parte delle problematiche percepite.

2.6 Modello di Governo

Il modello di governo è rappresentato dal complesso di principi, regole e relazioni che disciplinano la gestione delle attività della Motorizzazione. Rientrano nel concetto di modello di governo tutte le relazioni che intercorrono tra la Direzione, le strutture territoriali e gli stakeholder.

Di seguito si propone una declinazione delle principali leve di governo utilizzate sia per la gestione delle strutture interne alla Motorizzazione che per gli stakeholder impegnati a vario titolo nel modello di servizio.



2.6.1 Strumenti di governo interno

Obiettivo degli strumenti di governo interno è quello di permettere una gestione strutturata e coerente delle attività operative in tutte le sedi della Motorizzazione, mantenendo l'allineamento tra le linee guida strategiche definite centralmente e gli obiettivi periferici delle strutture territoriali.

Modello organizzativo di governo delle sedi territoriali

Per quanto riguarda il modello organizzativo di governo delle strutture territoriali, come descritto nel paragrafo 2.1.1, le 4 D.G.T. che attraverso uffici e sezioni erogano sul territorio i servizi ai cittadini e alle imprese, dipendono gerarchicamente dal Dipartimento per la mobilità sostenibile e, funzionalmente, dalla Direzione Generale per la Motorizzazione.

Ogni D.G.T. conduce in autonomia le attività di gestione e governo delle sedi territoriali attraverso modalità, strumenti e iniziative progettuali autonome.

Se da una parte ciò permette di rispondere in modo personalizzato alle specifiche esigenze dei diversi ambiti territoriali, caratterizzati da dotazioni di personale molto diverse sia in termini numerici che di distribuzione delle competenze, dall'altra crea inevitabili disallineamenti tra le strutture (all'interno della stessa D.G.T. ma, soprattutto, tra D.G.T. diverse) che si riflettono sul livello di omogeneità operativa e, nello specifico, anche sulle modalità di erogazione dei servizi all'utenza.

A tal proposito, non sono state riscontrate procedure operative formalizzate e distribuite volte a standardizzare le attività di gestione delle richieste di prestazioni, né tantomeno un catalogo dei servizi ufficiale che declini in modo univocamente riconosciuto tutti i servizi erogabili da uffici e sezioni territoriali.

Allo stesso modo, al netto della scelta strategica di avere uffici in quasi tutte le province, non risultano regole formali in merito ai criteri rispetto ai quali valutare l'opportunità di mantenimento o meno un ufficio come, ad esempio, il dimensionamento minimo, la domanda potenziale servita, le prestazioni erogate in un arco di tempo, l'ampiezza della gamma dei servizi offerti, ecc..

Quanto sopra esposto rende complessa qualunque attività di valutazione comparativa di natura oggettiva tra le prestazioni offerte dai diversi uffici, e può incidere sulla riusabilità delle soluzioni identificate dalle quattro D.G.T. sul territorio per fronteggiare le problematiche operative riscontrate nella quotidianità e quindi sulla capacità di capitalizzazione delle esperienze di successo e l'abilitazione di percorsi di ottimizzazione delle performance diffusi.

Modello di programmazione degli obiettivi su prestazioni e progetti

I sistemi di valutazione organizzativa e individuale e il sistema incentivante si pongono l'obiettivo di:

- definire gli obiettivi da raggiungere e verificarne il conseguimento;
- gestire in maniera più efficace le risorse e i processi organizzativi;
- fornire un sistema di incentivi per premiare il merito, l'impegno e la produttività di ciascun dipendente;
- promuovere processi di miglioramento della qualità delle performance;
- valorizzare le competenze e le potenzialità dei dipendenti.

Per quanto riguarda il modello di programmazione degli obiettivi su prestazioni, progetti e i sistemi di valutazione organizzativa ed individuale, il MIMS, come tutte le altre Amministrazioni, redige il piano delle performance.

Con tale documento definisce gli obiettivi specifici triennali ed i corrispondenti obiettivi annuali, identificando gli indicatori per la misurazione e la valutazione della performance organizzativa dell'Amministrazione. Il piano contiene inoltre gli

obiettivi assegnati al personale dirigenziale e i relativi indicatori, con riferimento agli uffici in cui si articola la struttura centrale e periferica del Ministero.

L'allegato 1 al piano delle performance definisce gli obiettivi degli uffici di livello dirigenziale non generale e dei titolari di incarichi con funzioni di consulenza, studio e ricerca. In particolare, in relazione alla Motorizzazione, vengono definiti per ogni ufficio gli obiettivi quantitativi in termini di numero di attività/prodotti da realizzare in uno specifico arco temporale in una specifica percentuale di casi.

La tabella sottostante riporta, a titolo esemplificativo, gli obiettivi definiti per un ufficio della Direzione Nord Ovest.

Linea di attività SIGEST	Prodotto	Indicatore di prodotto	Obiettivo
Regolamentazione tecnica e amministrativa in materia di conducenti- Abilitazione alla guida di veicoli	Rilascio del mod. DTT067 - ricevuta prenotazione di esame	N. inserimenti nel sistema effettuati entro 30 giorni dalla presentazione della domanda/N. domande presentate	Inserire nel sistema i dati di ciascun candidato entro 30 giorni dalla presentazione della domanda nel 90% dei casi
Regolamentazione tecnica e amministrativa in materia di veicoli - Controlli tecnici	Collaudi per aggiornamento, carta di circolazione per montaggio GPL e gancio traino	N. carte di circolazione aggiornate entro 3 giorni/N. domande pervenute	Aggiornare le carte di circolazione entro 3 giorni nel 95% dei casi
Ispezioni e controlli - Controlli tecnici ed amministrativi	Controllo sul rilascio targhe e carte da parte di soggetti autorizzati - Immatricolazioni	N. controlli immatricolazioni/N. richieste	Effettuare un numero di controlli pari almeno al 75% delle richieste di rilascio di targhe e carte
Regolamento CE 1071/2009 Istituzione registro elettronico delle imprese di autotrasporto – autotrasporto merci Controlli tecnici ed amministrativi	Inserimento nel sistema R.E.N. dei dati relativi alle imprese di autotrasporto	N. inserimenti effettuati entro 30 gg./N. richieste pervenute	Inserimento nel sistema dei provvedimenti entro 30 gg. dalla conclusione dell'istruttoria nel 90% dei casi
Regolamentazione tecnica e amministrativa in materia di veicoli- Immatricolazione, reimmatricolazione e aggiornamento carte circolazione	Emissione carte di circolazione per prima immatricolazione veicoli con titolo autorizzativo (trasporto persone e cose in uso proprio e in uso terzi)	N. carte di circolazione rilasciate entro 60 giorni dalla domanda/N. domande presentate	Rilasciare le carte di circolazione entro 60 giorni dalla domanda nell'80% dei casi
Inserimento nel sistema SIGEST dei dati mensili del personale e dei dati trimestrali FTE e prodotti	Inserimento dei dati nei tempi previsti	Inserimenti effettuati/Inserimenti previsti	Inserire il 100% dei dati

Il piano delle performance si focalizza su obiettivi quantitativi legati all'erogazione di pratiche o alla gestione di adempimenti amministrativi da parte dei diversi uffici, tuttavia non sembra avere una copertura completa rispetto ai servizi offerti dagli uffici di Motorizzazione.

Non sono stati rilevati invece sistemi di valutazione/autovalutazione dei singoli dipendenti o un sistema di incentivi collegati alle performance personali.

Il ciclo di gestione delle performance più completo permetterebbe all'Amministrazione di avere uno strumento di ottimizzazione dell'organizzazione del lavoro in un'ottica di miglioramento continuo delle prestazioni erogate e dei servizi resi agli utenti.

Modello di gestione dei rischi, di vigilanza, audit e antifrode

I servizi della Motorizzazione raccolgono forti interessi da parte dell'utenza. La disponibilità o meno dei titoli rilasciati dagli uffici sul territorio ha ricadute importanti sulla mobilità privata e sulla conduzione del business e, più in generale, sulla spesa correlata sostenuta da cittadini e imprese.

L'entità dell'interesse è tale da poter determinare talvolta forti pressioni sui soggetti che presidiano la richiesta di alcune prestazioni in merito al raggiungimento di una conclusione positiva, con il rilascio del documento richiesto.

In un modello di servizio come quello della Motorizzazione Civile, fortemente intermediato da soggetti di natura differente, tale situazione determina una componente non trascurabile di rischi legati a comportamenti non adeguati volti ad aggirare il corretto svolgimento delle prestazioni, configurando in prima analisi le seguenti potenziali fattispecie:

- fenomeni corruttivi/clientelari innestati in forma diretta tra gli utenti e i dipendenti della Motorizzazione. Tale fenomeno può riguardare tanto i servizi di sportello che le lavorazioni di back office, ovvero investire i soggetti abilitati alla gestione delle "verifiche fisiche" (cfr. paragrafo 2.3.1) per il superamento di esami o di valutazioni sui veicoli;
- fenomeni corruttivi/clientelari innestati tra gli operatori professionali e i dipendenti della Motorizzazione. Tale fenomeno può riguardare, ad esempio, trattamenti di favore rispetto a una o più pratiche intermedie da taluni operatori professionali, ovvero agli esiti di eventuali verifiche di regolarità in merito all'operato degli stessi effettuate dagli organi di controllo;
- comportamenti scorretti ad opera di operatori professionali interessati a garantire alla propria utenza sicurezza in relazione agli esiti di una prestazione (es. la prestazione del medico per il rinnovo della patente).

Tali rischi di carattere fraudolento non sono tuttavia gli unici ad insistere sul modello operativo in uso. Alla luce della distribuzione del personale, di cui al paragrafo 2.1.5, e dei problemi attuali e prospettici legati alla disponibilità di persone e/o di specifiche competenze, è opportuno soffermarsi sui potenziali problemi legati alla corretta conduzione delle attività degli uffici e delle prestazioni erogate in termini di continuità e qualità. Si fa riferimento in particolare alle seguenti fattispecie di rischio:

- fenomeni di decadimento della qualità delle pratiche in termini di correttezza degli esiti proposti dovuti ad errori umani o a controlli inefficaci;
- fenomeni di decadimento dei tempi di lavorazione delle richieste (es. possibilità di prenotazione di esami solo in date molto lontane nel tempo);
- fenomeni di interruzione dei servizi a sportello (eventualmente legati a determinate aree di competenza) ovvero di incapacità di garantire il rispetto degli impegni presi con l'utenza in merito a esami e revisioni.

Data le necessità di garantire la regolare esecuzione dei servizi pubblici offerti dalla Motorizzazione, rafforzate dalla rilevanza dell'interesse pubblico associato a quella componente di sicurezza stradale presidiata attraverso il rilascio delle attestazioni che autorizzano la circolazione di mezzi e persone, risulta evidente l'importanza di attuare un approccio di gestione del rischio strutturato e organico.

A tal proposito, sono state identificate sulla periferia iniziative volte a limitare l'insorgenza di situazioni indesiderate (come, ad esempio, la rotazione di esaminatori e tecnici di revisione rispetto alle prestazioni erogate direttamente presso gli operatori professionali o la segregazione tra le attività di presa in carico e lavorazione/esitazione delle richieste), che si aggiungono ad alcune iniziative di audit o verifiche puntuali legati all'emersione di evidenti comportamenti sospetti.

Tuttavia, non è stata rilevata l'esistenza di un modello formalizzato di gestione dei rischi che impegni su più livelli e in maniera organica le strutture di coordinamento centrali e periferiche.

Inoltre, è bene far presente che anche le misure sopra citate sono talvolta inapplicabili a causa della scarsità di personale o dell'infungibilità dello stesso per talune attività, lasciando quindi l'Amministrazione in una posizione di forte esposizione.

2.6.2 Modelli di governo della componente di front end e degli altri servizi esternalizzati

Come descritto, il modello di servizio della Motorizzazione ruota attraverso numerosi stakeholder che ricoprono un ruolo rilevante nel processo di creazione del valore per l'utenza:

- alcuni svolgono le proprie funzioni nell'ambito del ruolo istituzionale ricoperto all'interno dello Stato (Polizia, Carabinieri, Capitanerie di Porto) e dei normali rapporti di collaborazione tra soggetti di natura pubblica;
- alcuni operano in forza di contratti stipulati a fronte di procedure di gara (Patentiviaposte, Zecca dello Stato);
- altri producono i propri servizi secondo logiche di libero mercato, previa la disponibilità di adeguati titoli/requisiti ottenuti sulla base di autorizzazioni richieste (agenzie, autoscuole e officine di revisione sono autorizzate dalle

province) ovvero grazie alla natura stessa dei soggetti (medici ed enti di formazione abilitati grazie alla rispondenza ai requisiti normativi).

Mentre il governo dei rapporti con i primi due gruppi di stakeholder è facilitato dalla tipologia stessa dei soggetti (che non operano nell'ambito di mere dinamiche di impresa) e dalla presenza di accordi, protocolli e contratti che semplificano l'aspetto relazionale formalizzando anche talvolta comportamenti e livelli di servizio attesi, la gestione di agenzie, autoscuole medici ed enti di formazione risulta più complessa.

Se da una parte l'operato di tali soggetti influisce in modo determinante sull'efficienza ed efficacia del processo produttivo della Motorizzazione (si pensi all'impatto sulle lavorazioni di back office della capacità di un operatore professionale di collezionare in modo corretto e completo tutta la documentazione e le informazioni a supporto della richiesta di una prestazione), dall'altro le attività di vigilanza sono attuate prevalentemente attraverso lo svolgimento di visite ispettive e non sono supportate da strumenti e da una collocazione organizzativa utili ad assicurare la continuativa e strutturale verifica del rispetto dei livelli di servizio su tutti i front end (processi e sistemi con capacità di rilevazione e consuntivazione delle informazioni sulle attività di periferia, monitoraggio rispetto a parametri di sistema definiti, sistemi di alerting, strutture organizzative dedicate al controllo).

3 Evidenze emerse

Il presente capitolo ha l'obiettivo di offrire una rappresentazione di sintesi delle principali evidenze emerse nel corso dell'analisi e offrire così un punto di partenza per l'identificazione e la valutazione strutturate delle aree di intervento prioritarie di evoluzione del modello operativo della Motorizzazione verso un assetto più funzionale al contesto operativo.

Al fine di fornire una raffigurazione schematica che ne faciliti la lettura e la collocazione rispetto all'ambito nel quale sono state rilevate, le evidenze sono state allocate sulle 6 dimensioni di analisi in cui è organizzato il capitolo 2 (organizzazione, modello di servizio, processi, tecnologie, performance e dati, governance).

Resta intesa la necessità di non considerare le stesse come oggetti univocamente riconducibili ad una singola area o a una singola causa, che possano quindi essere significativamente indirizzate con interventi a sé stanti, laddove le attuali caratterizzazioni del modello operativo sono di norma in forte relazione tra loro e non possono essere affrontate se non con un approccio organico ed una visione strategica di insieme ben definita.

Nella figura di seguito riportata si offre lo schema sinottico delle principali evidenze raccolte sul modello operativo della Motorizzazione, che sono quindi trattate nel prosieguo del capitolo.

Ambito	Evidenze
1. ORGANIZZAZIONE	• Assenza/carenza di copertura organizzativa di alcune funzioni centrali strategiche per il governo dell'operatività del territorio e il supporto alla gestione efficace del cambiamento (es. organizzazione e controllo, vigilanza, organizzazione reti territoriali) • Disomogeneità dell'organizzazione degli assetti territoriali e presenza di modelli di organizzazione che non favoriscono una separazione delle attività di front end e back end funzionale a rompere il vincolo territoriale tra il luogo di presentazione delle richieste e l'ufficio in cui sono lavorate e processi di specializzazione/accentramento • Progressiva riduzione degli organici e delle competenze chiave con impatti in termini di perdita di know how, potenziale decadimento delle performance e problemi di continuità operativa delle sedi
2. MODELLO DI SERVIZIO	• Modalità di gestione delle richieste di servizio e della loro lavorazione fortemente ancorate ad una gestione fisica e cartacea • Assenza di un catalogo dei prodotti/servizi e di regole e strumenti associati alla gestione dell'interazione con l'utenza abilitanti ai fini

	del governo di una profonda trasformazione organizzativa e tecnologica del modello di erogazione del servizio all'utenza • Eterogeneità dei modelli di servizio gestiti, non sempre strettamente riconducibili a esigenze legate alla natura dei servizi
3. PROCESSI	• Assenza di standard operativi riconosciuti su tutto il territorio per la gestione delle pratiche • Modello di gestione dei pagamenti non ancora integrato nei processi di gestione delle pratiche • Presenza di interventi progettuali di evoluzione del modello operativo non ricondotti ad un programma organico che ne possa valorizzarne le sinergie e le opportunità di integrazione
4. TECNOLOGIE	• Assetto del Sistema Informativo del Dipartimento dei Trasporti e del Centro Elaborazione Dati non in linea con le attuali esigenze in termini di storage, flessibilità della capacità computazionale, connettività, efficace ed efficiente gestione e manutenzione delle infrastrutture • Frammentarietà della dotazione tecnologica dei territori che comporta la proliferazione di strumenti a supporto della gestione dei processi e che rende onerosa/indisponibile la lettura trasversale/complessiva dei dati di gestione del territorio (es. personale, performance, contabilità)
5. PERFORMANCE E DATI	• Disomogeneità dei carichi di lavoro che, combinata alle diverse modalità di gestione delle pratiche, non permette di garantire uguali livelli di performance sul territorio con conseguente difformità dei livelli di servizio all'utenza • Bassa fruibilità delle informazioni gestionali disponibili a supporto del governo delle performance e dei processi di trasformazione
6. GOVERNANCE	• Carenza di strumenti organizzativi e di governo delle sedi territoriali, con particolare riferimento alla componente di front end, di programmazione e gestione delle performance, della compliance e dei rischi, che abilitino la convergenza dei comportamenti sul territorio verso standard desiderati, definiti nell'ambito di un quadro strategico di evoluzione • Limitata capacità di garantire la verifica strutturale della qualità dell'operato di alcuni stakeholder chiave che operano nell'ambito della catena del valore per l'erogazione dei servizi all'utenza

Evidenze in ambito di organizzazione

Organizzazione disomogenea degli assetti territoriali

L'articolazione organizzativa di ogni sede risulta definita sulla base di logiche stabilite nell'ambito del singolo ufficio/sezione. Questo, in ragione sia del fatto che le stesse non sempre erogano il set completo delle prestazioni previste a livello nazionale a favore dell'utenza, ma anche per aspetti dimensionali (avendo un numero di risorse anche molto diverso tra loro) e/o legati semplicemente alla distribuzione delle competenze del personale al proprio interno.

Tale situazione, seppure abbia contribuito a rispondere nel tempo in modo elastico alle esigenze di ogni sede, rappresenta un elemento di complessità rispetto a possibili interventi diffusi di semplificazione e/o trasformazione del modello operativo della Motorizzazione, ancor più se gli stessi debbano essere basati sulla leva della digitalizzazione.

Non avendo, almeno per alcune tematiche definite, riferimenti certi in termini di articolazione organizzativa e ambiti di attività presidiati, eventuali soluzioni organizzative/tecnologiche, attivate in logica top down da una struttura centrale ovvero mutate autonomamente da best practice già adottate da altre sedi, devono essere di volta in volta ridefinite per essere adattate al contesto di riferimento, con impatti sui relativi tempi e costi di realizzazione.

Razionalizzare e standardizzare gli assetti territoriali da un punto di vista di organizzazione interna e di tipologia di strutture presenti sul territorio, eventualmente prevedendo vocazioni diverse oltre a quelle generaliste oggi presenti (es. con la creazione di centri di eccellenza dedicati a particolari prestazioni, modificando il modello di servizio attuale e puntando sulla specializzazione delle professionalità) permetterebbe di omogeneizzare le interazioni con l'utenza e aumentare la "riconoscibilità" delle sedi valorizzando la centralità dei clienti.

Sempre da un punto di vista organizzativo, si rileva a livello di Direzione Generale la carenza di alcune funzioni strategiche di coordinamento e controllo, approfondita successivamente nella sezione delle evidenze dedicate alla governance, che abilitino un processo di cambiamento profondo come quello che la Motorizzazione deve affrontare attraverso il raccordo tra centro e periferia su tutta la filiera di produzione dei servizi.

Progressiva riduzione degli organici e delle competenze disponibili

Negli ultimi 20 anni il personale della Motorizzazione Civile ha subito un sostanziale dimezzamento. Alla luce dell'elevata età media dei dipendenti, circa 55 anni, si ipotizza nei prossimi 5 anni un'ulteriore importante riduzione, per un valore complessivo maggiore al 20% dell'attuale organico.

Al netto delle immediate valutazioni in merito al mantenimento di una capacità produttiva adeguata a fronteggiare efficacemente la domanda delle prestazioni

gestite dalla Motorizzazione, che invece è stabile nel tempo, tale situazione rappresenta un elemento critico primario per l'Amministrazione che rischia di perdere una componente significativa di know how su tutto il territorio nazionale.

Il tema accresce ulteriormente la propria rilevanza se analizzato dal punto di vista dei singoli uffici e delle relative sezioni prendendo in considerazione:

- le sedi con l'età media dei dipendenti più alta (si registrano picchi di oltre 60 anni), la cui continuità operativa è posta in serio pericolo;
- la non completa fungibilità delle risorse, vista la presenza di particolari abilitazioni e competenze, già oggi solo parzialmente disponibili e non equamente distribuite sul territorio, che rappresenta un vincolo all'erogazione di alcuni dei principali servizi all'utenza (esami per il conseguimento delle patenti e revisioni veicoli);
- le difficoltà legate alla movimentazione tra territori diversi delle risorse/competenze oggi disponibili per gestire fabbisogni strutturali.

Evidenze in ambito di modello di servizio

Modalità di acquisizione delle richieste fortemente ancorata ad una gestione "fisica"

Seppure alcune prestazioni siano già oggi erogate con il ricorso più o meno intensivo di modelli digitali, sussiste un'importante porzione dei servizi di Motorizzazione che prevede l'acquisizione delle richieste in forma cartacea.

Oltre ai costi associati alla gestione della carta e al mantenimento continuativo di sportelli fisici aperti al pubblico negli orari di lavoro, che assorbono un'ingente quantità di effort, questa modalità gestionale si riflette nel forte legame esistente tra il punto di raccolta delle istanze e il relativo polo di lavorazione.

Tale legame può rappresentare un elemento di rischio rispetto all'imparzialità nello svolgimento delle istruttorie, date le relazioni che si creano con l'utenza e con gli operatori professionali fidelizzati ad una sede, e al livello di standardizzazione dei servizi resi sul territorio nazionale.

Alla luce della situazione descritta di distribuzione non omogenea di risorse e competenze, tale modello sconta una naturale rigidità nella capacità di fronteggiare situazioni di sotto dimensionamento strutturale o di picchi operativi che una sede può trovarsi ad affrontare, limitando le possibilità di attivazione di logiche di mutualità (spostando il lavoro e non le risorse) che facciano leva sulla disponibilità di altre strutture sul territorio con carichi operativi meno elevati e/o con livelli di specializzazione maggiore.

Sarebbe da valutare a questo proposito l'evoluzione del modello operativo a livello locale verso un assetto che favorisca l'organizzazione del lavoro in filiere di servizi,

con ridefinizione delle responsabilità tra i front e i back office, l'accentramento delle lavorazioni di back office (che potrebbero a loro volta contribuire all'uniformità e al miglioramento della qualità dei servizi), senza per questo rinunciare al mantenimento della capillarità dei front office.

Assenza di regole e strumenti abilitanti ai fini della digital transformation

L'analisi ha fatto emergere l'assenza di un set organico di regole e strumenti in grado di qualificare in modalità univoca i servizi erogati e tutte le relative caratteristiche/dimensioni ad essi collegate, indipendentemente dalla sede territoriale di riferimento. Ciò comporta:

- limiti strutturali nell'attuazione di interventi di rivisitazione del modello di produzione in ottica "full digital" (che copra tutte le interazioni tra il front end e il back office), che rappresentano una leva insopprimibile per fronteggiare la carenza di risorse sopra evidenziata;
- difficoltà nell'applicazione di tutte quelle attività di pianificazione, monitoraggio e controllo che necessitano la definizione delle "unità di base" a fronte delle quali impostare i modelli organizzativi di presidio, i valori di produzione attesi, gli indicatori di performance e le considerazioni in termini di assorbimento delle risorse interne.

Si rileva in particolare l'assenza di un catalogo dei servizi "ufficiale" condiviso a livello nazionale in termini di tipologia e nomenclatura di ogni possibile prestazione erogata dai singoli uffici (indipendentemente dalle tariffe collegate), che offra all'utenza un ancoraggio univoco per comprendere i propri fabbisogni ed eventualmente effettuare approfondimenti in merito a documenti da produrre e alle procedure da seguire per la presentazione delle istanze.

Eterogeneità dei modelli di servizio gestiti

Ai fini dell'erogazione delle prestazioni all'utenza sono stati identificati 7 principali modelli di servizio, ognuno dei quali prevede modalità specifiche di produzione degli output richiesti dall'utenza e di interazione tra gli stakeholder coinvolti nell'ambito della filiera (con la leva degli operatori professionali peraltro non sempre valorizzata appieno rispetto alla loro funzione di semplificazione verso la Motorizzazione, abilitata dalle proprie competenze di settore e dalle capacità tecnologiche disponibili).

L'eterogeneità riscontrata rappresenta un costo (si pensi alla necessità di gestire in parallelo differenti processi, sistemi a supporto, modalità di misurazione, canali di interazione, ecc.) e riflette solo parzialmente esigenze legate alla differente natura dei servizi (principalmente riconducibili a istruttorie di natura documentale e/o a verifiche su attività di terzi e su veicoli), dipendendo anche da scelte stratificate nel tempo adottate per applicare soluzioni più efficienti a specifici gruppi di pratiche.

Evidenze in ambito di processi

Assenza di standard operativi riconosciuti

Le richieste di servizio avanzate dall'utenza prevedono la fornitura di un set più o meno ampio di informazioni, documenti, dichiarazioni, certificazioni, ecc., rispetto ai quali si innestano i successivi passaggi istruttori interni.

Non si rilevano tuttavia procedure che definiscano a livello nazionale una modalità univoca di acquisizione e lavorazione delle richieste di prestazione, che anzi vengono erogate sui territori con diversi gradi di eterogeneità con riferimento ai documenti raccolti dall'utenza in fase di presentazione, ai passaggi e alle modalità operative seguite nel corso della lavorazione della stessa.

Oltre a rappresentare un importante presidio di knowledge management e uno strumento fondamentale per far convergere i livelli di servizio su tutto il territorio nazionale (anche grazie alla possibilità di innestarvi processi di internal audit), la presenza di procedure in grado di descrivere ad un livello sufficiente l'operatività associata ad una richiesta di prestazione rappresenta il punto di partenza per qualunque politica ordinata di ottimizzazione dei processi operativi, nonché uno strumento di governo utile a veicolare in modo efficace eventuali modifiche dei comportamenti che si rendessero necessarie a fronte del cambiamento del contesto normativo.

Modello di gestione dei pagamenti non ancora integrato nei processi di richiesta e gestione delle pratiche

Il sistema di gestione dei corrispettivi associati alle pratiche di Motorizzazione richieste dall'utenza è stato storicamente gestito da Postelitaliane, attraverso un meccanismo che prevede il pagamento anticipato dei diritti previsti, e il successivo accoppiamento dei pagamenti alla specifica pratica di lavorazione sul sistema gestionale.

Tale attività oggi viene effettuata dagli operatori di Motorizzazione attraverso il riscontro delle ricevute di pagamento allegate dall'utente alla pratica e risulta essere operativamente onerosa a fronte della manualità delle procedure/tecnologie disponibili (con tutti i rischi associati a potenziali carenze nella qualità e sistematicità dei relativi controlli).

Tali modalità di pagamento comportano per l'utenza, e soprattutto per gli operatori professionali, la gestione di acquisti in stock (in forma di "crediti" o di bollettini postali) che oltre a rappresentare un anticipo di spesa possono determinare rischi legati allo smarrimento delle ricevute o alla necessità di ottenere dei rimborsi causati da errori nella composizione dei bollettini acquistati rispetto alle proprie esigenze (che comportano carichi di lavoro aggiuntivi per le strutture organizzative dedicate).

La migrazione in corso dei pagamenti dei corrispettivi sul nodo pagoPA e la loro naturale crescente digitalizzazione rappresentano un'occasione da cogliere per intervenire sugli elementi ormai obsoleti del sistema di gestione degli stessi.

Presenza di interventi di evoluzione da ricondurre ad un programma organico di trasformazione digitale

Durante l'emergenza sanitaria legata al COVID-19 la Motorizzazione ha portato avanti diverse progettualità, attivate su ambiti anche molto diversi tra loro, definite al fine di predisporre misure, strumenti e processi per contenere il numero dei contagi permettendo, al contempo, di rispondere in maniera efficiente alle problematiche contingenti e strutturali degli uffici, nel solco della digital transformation.

Si lamenta tuttavia, l'assenza di un programma organico di trasformazione del modello operativo su base nazionale di medio termine, in grado di definire un sistema di priorità e propedeuticità delle azioni di innovazione che permetta di costruire attorno agli interventi stessi un contesto operativo sinergico che ne favorisca l'implementazione e ne migliori l'efficacia.

Evidenze in ambito di tecnologie

Assetto del Sistema Informativo del Dipartimento dei Trasporti e del Centro Elaborazioni dati non in linea con le attuali esigenze

Il Sistema Informativo del Dipartimento dei Trasporti (SIDT) è un sistema informatico complesso che ospita al proprio interno banche dati, applicativi, piattaforme, che sviluppano un elevato numero di transazioni (si stimano in media 30.000 utenti collegati al giorno con picchi di 12 milioni di transazioni). È quasi interamente ospitato dal Data Center di Roma, con un ambiente disaster recovery collocato presso la sede dell'attuale outsourcer tecnologico.

L'infrastruttura attualmente in uso presenta alcune criticità, peraltro già prese in carico dall'Amministrazione, legate alla capienza di storage disponibile, all'adeguatezza delle caratteristiche di flessibilità delle capacità computazionali, non adeguate alla gestione dei potenziali picchi operativi attesi, alla connettività (laddove il sistema di disaster recovery non dispone di una connessione indipendente verso SPC) e, infine, alla gestione delle infrastrutture stesse, rispetto alle quali si innestano tutti i rischi legati alla conduzione e alla manutenzione di grandi centri di elaborazione dati con tecnologie che non sempre possono essere oggetto di continuo rinnovamento.

Frammentarietà della dotazione tecnologica dei territori

Le Direzioni Generali Territoriali, e al proprio interno i diversi uffici e sezioni di Motorizzazione, godono di ampia autonomia decisionale in merito alle scelte di organizzazione interna per la conduzione delle attività operative, ivi comprese quelle in materia tecnologica.

Tale impostazione, in aggiunta all'assenza di un modello strutturato di demand management a livello centrale in grado di raccogliere e qualificare le esigenze diffuse, veicolando i territori verso soluzioni comuni, nuove o "di riuso", ha comportato nel tempo la frammentazione delle dotazioni applicative per la gestione di numerosi processi di primaria rilevanza, quali ad esempio la gestione dei turni degli operatori di Motorizzazione, delle risorse umane, del ciclo passivo, del controllo di gestione, ecc.

Tale frammentazione ha un impatto rilevante sul modello operativo dell'Amministrazione da diversi punti di vista e, anche laddove le singole scelte rispondessero al meglio alle esigenze territoriali delle sedi e avessero costi complessivi in linea con quelli di una gestione accentrata, l'assenza di standard inibisce:

- soluzioni organizzative di accentramento di attività di staff tipiche di organizzazioni caratterizzate da ampia capillarità territoriale;
- processi efficaci di risalita, consuntivazione e analisi dei dati che pertanto sono oggi caratterizzati da una forte manualità e da una significatività che sconta le diverse logiche di acquisizione e gestione delle informazioni.

Evidenze in ambito di performance e dati

Disomogeneità dei carichi di lavoro e dei conseguenti livelli di performance espressi sul territorio

La domanda di servizi di Motorizzazione è stabile nel tempo, sia con riferimento ai volumi che alla composizione in termini di tipologia di prestazioni ed è fortemente correlata alla popolosità dei territori.

La distribuzione organica e di competenze non è tuttavia definita a partire dai fabbisogni delle singole sedi (si passa da un minimo di circa 3 dipendenti per 100k abitanti serviti a un massimo di 19).

Nell'ambito di un modello operativo impostato sul legame territoriale tra punto di raccolta delle richieste e la lavorazione delle stesse ciò comporta performance molto diverse su tutto il territorio nazionale in termini di pratiche lavorate per dipendente, con evidenti implicazioni sul livello di qualità potenzialmente esprimibile in termini di precisione e qualità dei controlli sulle stesse.

Questo rappresenta un limite all'efficace attuazione di modelli di pianificazione della performance volti a garantire, anche attraverso la distribuzione e la sostenibilità dei carichi di lavoro, la standardizzazione dei livelli di servizio offerti al pubblico, nonché all'attuazione di politiche di rotazione sulle attività di produzione relative a pratiche riconducibili a specifici operatori professionali, volte a mitigare i

rischi connessi alla continuità del rapporto in essere e alla rilevanza degli interessi in ambito.

Bassa fruibilità delle informazioni a supporto del governo delle performance

Si rileva l'assenza di strumenti di reporting in grado di fornire informazioni che abilitino modelli di gestione "data driven" della Motorizzazione nel suo complesso e delle singole sedi territoriali.

A tutti i livelli (direttivo, manageriale, operativo) la disponibilità di informazioni sulle performance è per lo più basata sulla produzione e/o lavorazione manuale delle stesse e, laddove siano relative a più territori, da attività di consolidamento che non rispondono a regole condivise di data quality e di master data management.

La reportistica disponibile riguarda prevalentemente resoconti statici che rendono pubbliche le informazioni di produzione legate alle più importanti aree di gestione (revisioni, patenti, immatricolazioni) e non è definita sulla base di logiche che rispondano ai diversi profili di fabbisogno di analisi delle performance e approfondimento dinamico delle informazioni.

Il sistema di reporting non risulta dunque funzionale alla comprensione tempestiva e accurata dei fenomeni gestionali del territorio e al coordinamento del processo di cambiamento attraverso il monitoraggio e la comprensione dell'efficacia delle iniziative di trasformazione intraprese e la valutazione degli impatti derivanti da qualunque elemento di discontinuità introdotto nel modello operativo.

Evidenze in ambito di governance

Carenza di strumenti che abilitino la convergenza dei comportamenti sul territorio verso gli standard desiderati

Le Direzioni Generali Territoriali hanno una dipendenza gerarchica diretta con il Dipartimento della mobilità sostenibile e una relazione "solo" funzionale con la Direzione Generale per la Motorizzazione, che eroga servizi a supporto di queste.

Nell'ambito di tale funzione di supporto e coordinamento, tuttavia, si rileva l'assenza di alcuni strumenti tipici che favoriscano la gestione di un'organizzazione caratterizzata da un'ampia diffusione territoriale ed elevata complessità, quali ad esempio:

- modelli che definiscano le logiche di interazione centro/periferia;
- sistemi di performance multilivello che permettano di regolamentare le stesse in modo da indirizzare le attività a partire dal livello aggregato fino ad arrivare alla singola sede territoriale e al gruppo di dipendenti appartenenti allo stesso profilo/inquadramento organizzativo;
- policy e procedure operative che definiscano alcuni principi di carattere generale, applicabili su tutto il territorio;

- funzioni organizzative dedicate a importanti attività di controllo, quali ad esempio il controllo di gestione, il risk management, l'internal audit, il demand management.

Limitata capacità di garantire la verifica strutturale della qualità dell'operato di alcuni stakeholder

Il modello di servizio della Motorizzazione è caratterizzato da un elevato numero di stakeholder che, a vario titolo, collaborano sulla filiera di gestione delle richieste di servizio dell'utenza.

La tipologia dei rapporti con alcuni gruppi di stakeholder è tale da beneficiare naturalmente di una regolamentazione delle attività che da questi vengono prestate a supporto della Motorizzazione mentre, in altri casi non residuali, e in particolare per i soggetti che operano in logica di mercato e che si pongono come intermediari tra l'utenza e la Motorizzazione e/o erogatori stessi dei suoi servizi (agenzie di pratiche auto, autoscuole, officine di revisione, medici e commissioni, enti di formazione), si rileva la carenza di strumenti che abilitino la verifica sistematica della qualità dei servizi offerti e il tempestivo intervento per la gestione di fenomeni di decadimento della stessa.

