

PROVINCIA DI MATERA



Area III-Trasporti

Via Ridola, 60 - 75100 Matera | Partita IVA: 00105190771 | Codice Fiscale: 80000970774
Centralino: (+39) 0835 306001 | Fax: (+39) 0835 312871
PEC: provincia.matera@cert.ruparbasilicata.it

CARTA DEI SERVIZI E STANDARD DI QUALITA'

Istruttoria e procedimenti per il mantenimento delle condizioni autorizzative di autoscuole, scuole nautiche, centri di revisione ed agenzie di pratiche automobilistiche. Gestione corsi biennali obbligatori, esami di idoneità e rilascio licenze per l'autotrasporto di merci in conto proprio.



1. Presentazione e Principi Fondamentali

La presente Carta della Qualità dei Servizi definisce gli impegni, i principi e gli standard strutturali di performance che la Provincia di Matera si impegna formalmente a garantire a imprese, centri autorizzati, singoli istruttori/insegnanti, operatori economici e candidati agli esami operanti nel comparto dei trasporti e della consulenza automobilistica.

In perfetta conformità a quanto prescritto dall'articolo 32, comma 1, del Decreto Legislativo 14 marzo 2013, n. 33, l'Amministrazione Provinciale cura la pubblicazione tempestiva e l'aggiornamento del presente documento all'interno del proprio portale web istituzionale, specificamente nella sezione dedicata «Amministrazione trasparente» sotto la voce «Servizi erogati».

L'azione amministrativa dell'Area Trasporti è improntata ai seguenti principi fondamentali:

- Eguaglianza dei richiedenti e parità di trattamento per tutte le categorie professionali e le imprese del territorio.
- Imparzialità e trasparenza nell'organizzazione delle sessioni d'esame e nelle verifiche dei titoli.
- Continuità ed efficienza nell'erogazione dei servizi di rilascio licenze, aggiornamento dei fascicoli e tessere.
- Massima celerità e digitalizzazione dei flussi procedurali.

Dirigente Responsabile dell'Area III-Trasporti: *Dott. Enrico Luigi DE CAPUA*
(e.decapua@provincia.matera.it)

2. Descrizione del Servizio e Modalità di Accesso

Il servizio erogato comprende la gestione end-to-end delle istruttorie per la verifica dei requisiti e dei titoli professionali presentati, il controllo sui corsi biennali di aggiornamento obbligatori, il rilascio delle tessere abilitative, l'annotazione sui fascicoli del personale, la gestione delle sessioni d'esame e il rilascio dei titoli e delle licenze per il trasporto di cose in conto proprio.

Canale di Accesso e Modulistica Ufficiale

Le istanze di ammissione, le modifiche e le domande di autorizzazione devono essere trasmesse all'Area Trasporti utilizzando i canali digitali o cartacei previsti dalle specifiche procedure. La modulistica ufficiale è disponibile alla consultazione e al download telematico sul portale dell'Ente:

- Modello Domanda Esami Autotrasporto Merci

(<https://www.provincia.matera.it/modulistica-home/settore-trasporti/item/2054-modello-domanda-di-ammissione-all-esame-per-l-accesso-alla-professione-di-trasportatore-di-merci-su-strada>)



- Modello Domanda Licenza Autotrasporto in Conto Proprio(per [scaricare l'allegato del Modulo](#))

📍 Contatti e Modalità di Ricevimento del Pubblico

Al fine di ottimizzare i tempi di attesa e garantire l'efficienza dei procedimenti, il ricevimento del pubblico presso la sede di Via Ridola n. 60 avviene esclusivamente previo appuntamento telefonico da concordare direttamente con i referenti:

- Istruttoria e Verifiche Titoli Professionali (Autoscuole / Centri / Agenzie / Esami):
Referente: **Sig. D. Andrisani** | Email: da.andrisani@provincia.matera.it | Tel. 0835.306327
- Ufficio Licenze Autotrasporto in Conto Proprio:

Referente amministrativa: **Dott.ssa S. Di Cuia** | Email: s.dicua@provincia.matera.it | Tel.0835.306270

Referente contabile : **Rag. A. D'Onofrio** | Email: a.donofrio@provincia.matera.it | Tel. 0835.306249 nelle giornate del martedì e giovedì.

3. Sub-Procedimenti e Struttura dei Pagamenti

L'Area Trasporti coordina l'attività amministrativa ed esecutiva separando in modo netto i flussi contabili e tariffari legati ai diritti di istruttoria e segreteria. Tutti i pagamenti devono essere corrisposti obbligatoriamente tramite la piattaforma integrata PagoPA per effettuare un pagamento on-line al link seguente

https://provinciamatera.servizilocalispa.it/EDGT/Edgt_AccessManager/Login.aspx
o con bollettini postali sul c.c.p. n. 12393757 intestato alla Provincia di Matera - Settore Trasporti - specificando la causale (rilascio licenza di trasporto in conto proprio) e il nominativo della Ditta.

3.1 Canale Pagamenti - Autoscuole, Centri Autorizzati ed Esami

Questo canale gestisce i flussi amministrativi di vigilanza e abilitazione professionale per autoscuole, scuole nautiche, centri di revisione, studi di consulenza e commissioni d'esame.

- Diritti di Segreteria e Istruttoria Complessa: Importo fisso pari a € 50,00 per ogni istanza presentata (avvio attività, variazioni strutturali, iscrizioni esami idoneità merci/persone).

3.2 Canale Pagamenti - Licenze Autotrasporto in Conto Proprio

Nota fiscale: Ogni istanza e relativo titolo rilasciato sono assoggettati all'assolvimento dell'imposta di bollo vigente:



- **marca da bollo da € 16,00 da applicare sull'istanza**
- **marca da bollo da € 16,00 da applicare sulla licenza/e al momento del rilascio**

Questo canale gestisce le procedure di rilascio dei titoli di viaggio cartacei ai sensi della Legge n. 298/74, applicando una tariffazione differenziata basata sulla portata utile dell'autoveicolo:

- **Veicoli con portata utile superiore a 3.000 kg:** Diritti di segreteria pari a € 30,00 per singola pratica.
- **Veicoli con portata utile inferiore o uguale a 3.000 kg:** Diritti di segreteria pari a € 20,00 per singola pratica.

3.3 Articolazione delle casistiche per il Conto Proprio

L'ufficio provvede alle verifiche di congruenza tecnico-economica tra le merci da trasportare e l'attività principale dell'impresa per le seguenti casistiche:

- **Titoli principali:** Prima iscrizione e rilascio licenza definitiva.
- **Variazioni del parco:** Incremento parco veicolare, sostituzione telaio/veicolo, riscatto leasing e variazione della portata utile del mezzo.
- **Variazioni dell'impresa:** Modifica della denominazione/ragione sociale, cambio indirizzo della sede legale o secondaria, variazione dell'attività principale (codice ATECO) o integrazione nell'elenco delle cose da trasportare.
- **Procedure straordinarie:** Duplicati per smarrimento/furto (con denuncia), deterioramento titoli e ripunzonatura del telaio.

4. Standard di Qualità e Indicatori Temporal (KPI) 2025

Al fine di garantire la massima trasparenza e la certezza dei tempi procedurali, gli obiettivi di performance temporale dell'Area Trasporti sono suddivisi in due distinte tipologie operative, calcolate a partire dalla data di effettivo sbarco dell'istanza sul protocollo generale dell'Ente.

4.1 Autoscuole, Scuole Nautiche, Centri di Revisione, Studi di Consulenza ed Esami

Tipologia di Procedimento	Indicatore di Qualità Garantito	Obiettivo Target 2025
Istruttoria e verifica titoli autoscuole/centri	Conclusione delle verifiche sul mantenimento dei requisiti e delle condizioni autorizzative aziendali	Entro 30 giorni dal protocollo
Aggiornamento Fascicoli Aziendali e Personale	Annotazione formale sul fascicolo del personale in servizio presso l'autoscuola a seguito di variazioni	Entro 30 giorni dall'istanza
Gestione Corsi e Tessere Professionali	Verifica della partecipazione ai corsi biennali obbligatori e rilascio delle nuove tessere d'identità professionale	Entro 30 giorni dal deposito attestato
Organizzazione Sessioni d'Esame	Pubblicazione del calendario delle prove e ammissione dei candidati (Merci/Persone)	Entro 60 giorni totali
Risposta a Reclami e Segnalazioni	Fornitura di riscontro formale scritto all'utente a seguito di segnalazione scritta di disservizio	Entro 15 giorni lavorativi



4.2 Licenze di Autotrasporto di Merci in Conto Proprio

Tipologia di Procedimento	Indicatore di Qualità Garantito	Obiettivo Target 2025
Rilascio Nuova Licenza / Prima Iscrizione	Conclusione dell'istruttoria tecnico-economica (congruenza attività conto proprio di natura complementare rispetto all'attività principale dell'impresa desunta da documentazione fiscale ed economica) e rilascio del titolo autorizzativo	Entro 45 giorni dal protocollo
Variazioni del Parco Veicolare	Definizione delle pratiche di incremento parco, sostituzione telaio/veicolo, riscatto leasing e variazione portata utile	Entro 45 giorni dal protocollo
Variazioni dell'Impresa e dell'Attività	Adeguamento della licenza per modifiche di denominazione/ragione sociale, cambio indirizzo sede, variazione attività o cose	Entro 45 giorni dal protocollo
Procedure Straordinarie e Duplicati	Rilascio del duplicato cartaceo a seguito di smarrimento/furto (previa denuncia), deterioramento titoli o ripunzonatura	Entro 30 giorni dal protocollo
Emissione Provvedimenti di Licenza Definitiva	Sostituzione dei titoli temporanei o provvisori con il documento definitivo a seguito dei controlli d'ufficio	Entro 45 giorni dal protocollo
integrazioni pec	per approfondimenti giuridici, fiscali, tecnici del mezzo a seguito dei controlli d'ufficio per i dettati normativi e/o fiscali-contabili	Entro 30 giorni dal protocollo



5. Strumenti di Tutela, Reclami e Ricorsi

In caso di mancato rispetto dei tempi o anomalie, gli utenti possono inviare una segnalazione formale via PEC a provincia.matera@cert.ruparbasilicata.it. Se l'inerzia dell'ufficio persiste oltre i termini prefissati (compresi i 45 giorni perentori del conto proprio e le relative integrazioni pec con ulteriori 30 gg.), il richiedente può richiedere l'attivazione del Potere Sostitutivo intestata al Segretario Generale dell'Ente per l'adozione immediata del provvedimento.

6. Rilevazione della Customer Satisfaction (Questionari)

SCHEDA 1: QUESTIONARIO AUTOSCUOLE, CENTRI AUTORIZZATI ED ESAMI

• **Sezione 1: Profilo del Soggetto Rappresentato (selezionare una sola voce)**

- | | |
|--|--|
| ☐ Autoscuola | ☐ Scuola Nautica |
| ☐ Centro di Revisione veicoli Automobilistica | ☐ Agenzia Pratiche / Studio di Consulenza |
| ☐ Singolo Insegnante / Istruttore (Merci/Persone) | ☐ Candidato Esami Idoneità Autotrasporto |

• **Sezione 2: Valutazione dei Servizi e dei Contatti (voto da 1 minimo a 5 massimo)**

- Chiarezza della modulistica e dei requisiti sui titoli ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5
- Accessibilità alle informazioni fornite dall'ufficio ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5
- Funzionalità del ricevimento previo appuntamento telefonico ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5
- Tempestività nel rilascio tessere o annotazioni fascicolo ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5
- Competenza e cortesia dimostrate dal personale incaricato ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5

• **Sezione 3: Gestione Corsi Biennali Obbligatori**

La procedura di trasmissione degli attestati è risultata agevole?

- ☐ Sì, completamente ☐ Abbastanza ☐ No, presenta difficoltà tecniche/burocratiche

• **Sezione 4: Diritti di Segreteria e Canale PagoPA (Tariffa Unica: € 50,00)**

- Chiarezza nell'individuare l'importo fisso di € 50,00 ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5
- Facilità di esecuzione del pagamento sulla piattaforma PagoPA .. ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5

• **Sezione 5: Note, segnalazioni o suggerimenti per il miglioramento del servizio:**

[]



SCHEDA 2: QUESTIONARIO LICENZE AUTOTRASPORTO IN CONTO PROPRIO

- **Sezione 1: Tipologia di Richiesta Effettuata (selezionare la voce d'interesse)**

- ☐ Prima iscrizione / Licenza definitiva ☐ Incremento parco veicolare / Sostituzione telaio
- ☐ Riscatto leasing / Variazione portata ☐ Modifica ragione sociale / Trasferimento ditta
- ☐ Variazione attività / Inclusione cose ☐ Duplicato (Smarrimento, deterioramento, telaio)

- **Sezione 2: Caratteristiche del Veicolo Oggetto dell'Istanza**

- ☐ Portata utile SUPERIORE a 3.000 kg ☐ Portata utile INFERIORE o UGUALE a 3.000 kg

- **Sezione 3: Valutazione dell'Istruttoria e dei Canali Informativi (voto da 1 a 5)**

- Reperibilità dei modelli cartacei sul portale web ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5
- Chiarezza dell'elenco dei documenti e bolli cartacei richiesti . ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5
- Supporto telefonico/mail nella predisposizione degli allegati .. ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5
- Tempistica di rilascio rispetto ai 45 giorni normativi ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5
- Professionalità, disponibilità e accoglienza dell'operatore ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5

- **Sezione 4: Diritti di Segreteria e Canale Pagamenti (Tariffazione Differenziata: € 20,00 / € 30,00)**

- Chiarezza nell'individuare la tariffa dovuta (€20 o €30) ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5
- Facilità di esecuzione del versamento tramite il circuito PagoPA ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5

- **Sezione 5: Quale aspetto ritiene prioritario migliorare nell'Ufficio Licenze?**

- ☐ Maggiore semplificazione e riorganizzazione grafica della modulistica online
- ☐ Potenziamento dell'assistenza telefonica ed elettronica per l'espletamento pratiche

- **Sezione 6: Note, segnalazioni o suggerimenti per il miglioramento del servizio:**

[]

