

## Disciplinare Revisione Periodica Veicoli a Motore

### Disciplinare Revisione Veicoli a Motore

Il documento si presenta come sintesi del modulo n° 4 della formazione iniziale obbligatoria per i Responsabili Tecnici dei centri Revisione Veicoli a Motore ( Ispettori dal 20 Maggio 2018 ).

Denominazione Modulo → Applicazione obbligata, in quanto pre requisito, dell'iniziale Circolare 147/96 – Oggi 147/96 Bis



### Disciplinare

## CIRCOLARE 147/96 Bis Guida Operativa di Buona Prassi Del 19.11.2001



Questionario II parte - Personalizzazione per cliente

**Revisione periodica Autoveicoli  
Circolare 147/96 bis  
ISO 9001:2008**

Introduzione

- L'attività di revisione autoveicoli in regime di autorizzazione provinciale ( ex concessione MCTC ) richiede da parte dell'azienda una preparazione tecnica unita ad un elevato grado organizzativo.
- L'esecuzione dei controlli strumentali e visivi il cui risultato finale è l'autorizzazione o meno alla circolazione del veicolo soggetto alla revisione richiede operatori in possesso di specifiche competenze tecniche accompagnate da una buona capacità di valutare le eventuali anomalie di funzionamento dei veicoli a motore.
- L'economia aziendale richiede di poter svolgere i numerosi controlli nel minor tempo possibile rispettando tutti i criteri, spesso tra loro poco conciliabili, ed i vincoli normativi; per questo è molto importante una organizzazione aziendale in grado di evitare non conformità determinate da errori umani.

**Identificazione del cliente per un servizio di revisione periodica.**

Il proprietario del mezzo, colui che paga, pretende sempre l'esito positivo della verifica indipendentemente dai problemi della sicurezza e della tutela ambientale.

→ La soddisfazione di questo utente in termini di organizzazione, serietà e professionalità si ottiene con una buona gestione delle modalità operative in modo da evitare discussioni quando l'esito finale è difforme dalle attese.

→ L'azienda ha la necessità di curare i rapporti con il cliente valorizzando la propria professionalità, la serietà operativa, la cortesia del personale.

Il cliente istituzionale, la **Pubblica Amministrazione** pretende che i veicoli in circolazione siano conformi a tutti i parametri della sicurezza stabiliti dalla vigente Legislazione.

→ La soddisfazione di questo utente in termini di organizzazione è data dalla rigorosa applicazione delle norme che garantiscono la conformità dei veicoli in circolazione ( Nuovo Codice della Strada ).

→ L'azienda ha la necessità di migliorare il proprio sistema operativo per ridurre tutte le inefficienze pur rispettando i rigidi obiettivi fissati dalle prescrizioni Legislative.

## Disciplinare Revisione Periodica Veicoli a Motore

### QUESTIONARIO → Prima parte

Utilizzata in fase di verifica iniziale e solo a titolo di controllo in quanto i documenti richiesti sono stati verificati e dichiarati conformi all'atto della presentazione della domanda e conseguente rilascio dell'autorizzazione.

- 1.1 Certificazione C.C.I.A.A. per iscrizione R.I.A. in tre tipologie [ L. 224/12 ]  
\*\* Certificazione CCIAA attestante l'iscrizione di cui all'art. 10 del D.P.R. n° 558 del 14.02.1999

D.P.R. N° 558 14 Dicembre 1999

#### Articolo 10 ( Imprese di Autoriparazione )

Le Imprese che intendono esercitare attività di autoriparazione presentano rispetto a  
art. 22, comma 3 del D.Lvo n° 112 del 31 Marzo 1998

denuncia di inizio attività

specificando le attività che intendono esercitare

Alla stessa procedura sono assoggettate le imprese esercenti in prevalenza attività di commercio

Le imprese artigiane presentano la denuncia alla commissione provinciale per l'artigianato

Le altre imprese presentano la denuncia all'ufficio del registro imprese .

Ciascuna impresa può richiedere l'iscrizione per una o più delle attività di autoriparazione in relazione alle attività effettivamente esercitate ( Meccatronico – Gommista – Carroziere ) con la preposizione alla gestione tecnica di persona dotata dei requisiti personali e tecnico – professionali di cui all' art. 7 della Legge 122/92 e s.m.i.

- 1.2 Attestazione di Capacità finanziaria in prevista forma tecnica ( T.U.B. 106 )  
\*\* Attestazione di affidamento di Lire 300 Ml ( € 154.937,07 ) nelle forme tecniche riconosciute da note emesse da Banca Italia.
- 1.3 Idoneità Ambientale ( agibilità – abitabilità – destinazione uso – prevenzione incendio – servizio Prevenzione e Protezione – Redazione Documento Valutazione Rischi - Planimetria in scala 1:100 locali ( conforme MCTCNet 2 e s.m.i. )
- 1.4 Elenco attrezzature con dati identificativi, costruttivi e manutentivi
- 1.5 Certificato di iscrizione al Registro Imprese c/o C.C.I.A.A.  
Requisiti per Responsabile Tecnico
- 1.6 Certificati nascita residenza cittadinanza Responsabile Tecnico ( R. T. )
- 1.7 Certificato Generale Casellario Giudiziale con annotazione relativa art 444CPP
- 1.8 Certificato dei Carichi Pendenti Procura e/o Tribunale per R.T.
- 1.9 Certificato dei Carichi Pendenti Procura e/o Pretura per R.T.
- 1.10 Certificato Antimafia ( rich. da Provincia ) per R.T.
- 1.11 Certificato Medico di Idoneità Sanitaria per R.T.  
\*\* Certificato Medico di Idoneità sanitaria all'esercizio dell'attività

## Disciplinare Revisione Periodica Veicoli a Motore

1.12 Copia autentica Diploma e/o Laurea con attestato di frequenza e profitto specifico corso

\*\* Copia autenticata del diploma di laurea in ingegneria, di perito industriale, di geometra o di maturità scientifica per partecipazione a formazione iniziale.

1.13 Svolgimento ruolo R.T. continuativo ed esclusivo

\*\* Idonea documentazione atta a dimostrare che il Responsabile Tecnico svolge la propria attività in maniera continuativa ed esclusiva.

D.P.R. n° 360 del 05 Giugno 2001

l'articolo 240, comma 1 lett.h prevede che

➔ il responsabile tecnico dovrà aver superato apposito corso di formazione organizzato secondo modalità stabilite da D.T.T.

Formazione Iniziale

A tale riguardo le Regioni, a norma della Legge 21 Settembre 1978 n° 845, o le Province ove delegate dalle Regioni, promuovono l'organizzazione dei corsi, nel più breve tempo possibile, secondo i criteri stabiliti dal Ministero delle Infrastrutture e Trasporti.

1.14 Modalità di svolgimento amministrativo dell'attività nel rispetto dei vincoli fissati con l'obbligato passaggio tramite " Il portale dell'automobilista ".

1.15 Ministero Trasporti Navigazione – Dipartimento Trasporti Terrestri -

Circolare 88/95 del 22.05.1995 ( S.O.G.U. n° 129 del 05.06.1995 );

coordinata con ➔

Circolare 112/96 del 07.08.1996 ( G.U. n° 192 del 17,08.1996 );

Lettera – Circolare 3997 /604 del 06.09.1999;

Lettera – Circolare 6902 /604 del 04.08.2000;

1.16 Guida alla ➔

- 1) Definizione del sistema di controllo ( evoluzione protocollo MCTCNet );
- 2) Conformità del prodotto ( procedura amministrativa );
- 3) Caratteristiche processo produttivo ( procedura tecnica );
- 4) Regolamentazione ECE /ONU di Ginevra ( direttive CEE – UE ).

1.17 Riferimento a Sistemi di qualità UNI / EN ISO - 9001 : 2008 – 9001 : 2015

1.18 Campo di applicazione ➔ produzione veicoli a motore con particolare attenzione al corretto funzionamento di tutte le parti costituenti rispetto alla circolazione stradale.

**Sistema Qualità - Linee guida n° 9 - Applicare la norma UNI EN ISO 9001**

**Unita a**

**Guida Applicativa Circolare 147/96 bis ( Seconda parte )**

**Sistema normativo e certificatorio semplificato**

**" Revisione periodica veicoli a Motore "**

**Sistema di gestione qualità per Centro di Controllo " Privato "**

**conforme Disciplinare Volontario ( Accreditato Accredia )**

**Presupposto di conformità per Pubblica Amministrazione**

**4. Presupposti per la qualità del servizio**

*L'attività di revisione periodica veicoli a Motore richiede una preparazione Tecnica, organizzativa ed operativa.*

*La gestione qualitativa vede come cliente primario la Pubblica Amministrazione, la cui soddisfazione è data dalla rigorosa applicazione della normativa / legislazione vigente*

*Il cliente secondario, è l'utente del servizio, la cui soddisfazione è funzione dell'organizzazione e dell'efficienza quale garanzia di serietà e trasparenza.*

*La presente guida operativa può essere utilizzata come:*

*a) strumento applicativo della Circolare 147/96 Bis ( obbligatoria )*

*b) sviluppo del Manuale di Qualità ai fini della certificazione secondo la norma ISO 9001-2008 e seguente ISO 9001-2015*

*Riferimenti Legislativi:*

*Recepimento Direttive 2010/48/UE e 2014/45/UE*

*Circolari M.I.T. n° 2026/404 - 147/96 bis*

*Circolari M.C.T.C.. n° 7938/604 - 88/95 bis*

**4.1. Capacità Organizzativa**

4.1.1. Esiste un documento formale del Titolare dell'officina che impegna l'azienda ad operare con la necessaria qualità del servizio?

4.1.2. Esiste un elenco del personale incaricato dell'attività di revisione, con l'indicazione della relativa qualifica?

4.1.3. Esiste un mansionario dettagliato per l'attività di revisione, con l'indicazione delle singole responsabilità e dei relativi compiti?

4.1.4. Esiste un fascicolo tecnico o manuale della qualità che descriva il sistema operativo aziendale?

4.1.5. Esiste il riesame da parte della Direzione?

*4.1.1. Domanda conforme a D.M. 652 / 94*

*4.1.2. Organigramma aziendale in applicazione D.L.vo 81 / 08*

*4.1.3. controlli da effettuare → Elenco ( D.M. 408 / 98 )*

*controlli da effettuare → Elenco Metodo ( 2009\_40 CEE )*

*controlli da effettuare → Elenco Metodo Diagnosi ( 2010\_48 UE )*

*Responsabile Tecnico = art. 240 D.P.R. 495 / 92 e s.m.i.*

*4.1.4. Manuale Qualità → Disciplinare come Valore aggiunto*

*Documento Valutazione Rischi → obbligato*

*Le norme ISO richiedono una descrizione dell'azienda sia strutturale che procedurale.*

*La Pubblica Amministrazione richiede al titolare del centro di revisione l'impegno di evidenziare la volontà di operare in conformità alla vigente Legislazione / Normativa.*

*L'attività di revisione richiede professionalità, adeguata qualifica e competenza tecnica per poter effettuare i controlli visivi dove la correttezza di giudizio dipende dal Responsabile Tecnico.*

*Scopo del Manuale Qualità è di documentare i requisiti generali richiesti dalla Pubblica Amministrazione per il rilascio della Concessione art. 80 Codice della Strada.*

#### **4.2. Definizione e Controllo del processo di revisione**

- 4.2.1. Esistono procedure per la corretta esecuzione delle operazioni di revisione, comprendenti il ciclo operativo sequenziale con l'indicazione di:  
sequenza operativa / temporale delle singole operazioni;  
tempi parziali e totali;  
indicazione dei rilievi da effettuare;  
addetti incaricati per ogni singola operazione?
- 4.2.2. Le singole stazioni sono dotate di specifiche schede di lavoro?
- 4.2.3. Esiste procedura scritta con le modalità operative e comportamentali nei confronti del cliente nel caso di riscontrata non conformità ai requisiti per la circolazione?

4.2.1. *Circolare 88 / 95 e s.m.i.*

*Manuale Corso di Formazione*

4.2.2. *Referto Unico ( 18 ) → Referti parziali ( da allegato 13 ad allegato 17 )*

4.2.3. *La circolare 88/95 definisce i criteri per l' idoneità;*

*Le modalità operative vengono gestite dal software;*

*La circolare 31/99/MOT determina i comportamenti da seguire in caso di esito negativo.*

*La Circolare Ministeriale richiede l'identificazione delle singole fasi operative.*

*Le schede di lavoro garantiscono la completa conoscenza delle modalità operative ( tempi parziali e totali ). Il M.I.T. richiede il certificato di revisione molto importante per le riparazioni correlate agli esiti negativi ( ripetere - grave ) ( sospeso dalla circolazione - pericolosa ).*

#### **4.3. Qualificazione del Personale**

- 4.3.1. Il personale incaricato viene periodicamente sottoposto ad addestramento professionale, per garantire il corretto utilizzo degli strumenti e per una corretta valutazione nei controlli visivi?
- 4.3.2. Esistono le schede di formazione individuale ed un registro generale con l'indicazione dei corsi tenuti e dei relativi partecipanti?
- 4.3.3. La documentazione utilizzata nei corsi di addestramento e per l'aggiornamento continuo è conservata in appositi archivi a disposizione degli interessati?
- 4.3.4. Il personale addetto, interrogato, dimostra di aver recepito i contenuti dell'addestramento e di porli in atto nella propria attività?

4.3.1. *Questa operazione coincide con la taratura periodica di tutti gli strumenti in quanto i costruttori o loro delegati forniscono le conoscenze necessarie per il corretto utilizzo delle attrezzature.*

*Al titolare compete la ricerca di Enti eroganti seminari e/o corsi di formazione e/o aggiornamento normativo da seguire per un corretto svolgimento dei controlli visivi*

4.3.2. *Attestati di frequenza e profitto rilasciati da Enti accreditati e certificati al termine di percorsi formativi obbligati e definiti come formazione iniziale ed aggiornamento continuo.*

4.3.3. *Il Responsabile Tecnico è responsabile della collocazione di tutta la documentazione formativa che lo pone quale ruolo abilitato a svolgere in modo corretto il servizio Revisione Veicoli a Motore.*

4.3.4. *Il Responsabile Tecnico partecipa direttamente e controfirma tutte le verifiche iniziali e periodiche relative ai propri compiti non delegabili ( vedi verbale ispettivo Nazionale ).*

*Il Responsabile Tecnico è tenuto a registrare e conservare la documentazione tutti i corsi di Formazione e di aggiornamento svolti.*

#### **4.4. Apparecchiature di prova**

- 4.4.1. Le apparecchiature sono dotate di targhette di identificazione e di documentazione attestante le date della manutenzione e collaudi periodici prescritti ?
- 4.4.2. Le apparecchiature sono conservate in aree adeguatamente protette nel periodo di inattività per preservarle da danni accidentali?
- 4.4.3. E' indicato l'elenco delle persone autorizzate all'utilizzo delle apparecchiature?

*4.4.1. Tutte le strumentazioni obbligate ( art. 241, appendice X, D.P.R. 495/92 ), sono omologate con targhetta di identificazione e libretto metrologico in duplice copia.*

*Le attrezzature complementari ( calibrazione ) ed ausiliarie ( procedure di esecuzione ) sono verificate costantemente dal Responsabile Tecnico.*

*Il collaudo periodico ( almeno annuale ) viene applicato e verificato in quanto la data di effettuazione è riportata su referto di ogni singola revisione.*

*4.4.2. Tutte le apparecchiature e le strumentazioni utilizzate sono collocate in locali idonei ( art. 239, DPR 495/92 – Applicazione D.Lvo 81/08 e s.m.i. )*

*4.4.3. Rispetto al punto precedente è obbligatorio l'organigramma aziendale.*

*Le apparecchiature e strumentazioni utilizzate sono i mezzi del servizio. Per questo sono prescritti criteri di identificazione ed omologazione con la presenza di libretti metrologici rigorosamente aggiornati unitamente ai manuali di uso e manutenzione determinanti per le modalità di taratura sia periodica che straordinaria. La targhetta fornita dal Costruttore identifica la strumentazione con un codice alfanumerico. La mancata idoneità della loro collocazione / conservazione in sede di verifica ispettiva dà origine alla segnalazione di non conformità.*

#### **4.5. Taratura e Controllo**

- 4.5.1. Esiste una procedura scritta per la gestione delle manutenzioni, tarature e controlli periodici delle apparecchiature e degli strumenti ?**
- 4.5.2. Esiste una procedura per la gestione delle apparecchiature in riparazione o manutenzione, la sostituzione con apparecchiature di giro avviene in conformità alle prescrizioni ?**
- 4.5.3. Esiste un archivio con tutti i manuali e le istruzioni d'uso delle apparecchiature?
- 4.5.4. L'archivio è conosciuto e consultato all'occorrenza dai tecnici addetti all'utilizzo delle apparecchiature ?
- 4.5.5. Le schede di identificazione della apparecchiature e delle strumentazioni riportano anche, oltre l'indicazioni delle tarature e manutenzioni periodiche, gli interventi di riparazione e manutenzione straordinaria, con l'indicazione dell'esito delle stesse ?
- 4.5.6. Le apparecchiature momentaneamente fuori uso o in attesa di taratura sono chiaramente identificate con apposito cartellino e sono presi adeguati provvedimenti per evitare il loro uso accidentale?

## Disciplinare Revisione Periodica Veicoli a Motore

4.5.1. Circolare 88/95 ( verifiche iniziali, periodiche e straordinarie )

*Omologazione delle strumentazioni preventiva al rilascio del libretto metrologico, del manuale di uso e manutenzione obbligatorio per tutte le attrezzature CE – UE*

4.5.2. *la messa in riparazione dell'attrezzatura richiede preventiva segnalazione di essere in temporaneo possesso / sostituzione della stessa con una attrezzatura similmente omologata ( muletto con libretto metrologico ).*

4.5.3. - .4 - .5 *Il responsabile tecnico deve redarre specifica scheda riportante tutti i dati delle attrezzature con particolare attenzione alla loro collocazione ( planimetria ) ed alla loro taratura periodica*

4.5.6. *Le apparecchiature non utilizzate devono essere collocate in area specifica ed identificate con specifica segnaletica di non utilizzo.*

*Gli organismi autorizzati al servizio di verifica iniziale, periodica ed occasionale della taratura e controllo delle attrezzature sono:*

- a) i costruttori delle stesse ( chiave privata );*
- b) le aziende da questi delegate;*
- c) gli Enti di Certificazione riconosciuti dal MIT*

*I dati identificativi delle attrezzature ( omologazione e taratura ) devono essere riportati sulle due copie del libretto metrologico ( archiviazione in originale ) a firma di società ed operatori abilitati ed accreditati.*

### **4.6. Gestione della Documentazione e delle registrazioni**

4.6.1. Sono definite le responsabilità per la gestione delle documentazioni dell'attività

4.6.2. Esiste una procedura per la gestione dei documenti di prova che comprenda : tutta la documentazione inerente il sistema qualità aziendale

- ✓ i dati relativi ai proprietari e ai veicoli esaminati
- ✓ la gestione delle prenotazioni
- ✓ i risultati dei rilievi visivi e strumentali
- ✓ i risultati delle tarature delle strumentazioni e delle apparecchiature
- ✓ i verbali delle verifiche ispettive interne
- ✓ le non conformità riscontrate nell'esercizio delle attività
- ✓ le azioni correttive / preventive attuate per migliorare il servizio ?

4.6.3. La procedura prevede modalità e responsabilità di aggiornamento, archiviazione periodo di conservazione e modalità di accesso per le diverse tipologie di documenti e registrazioni?

4.6.4. Gli archivi sono adeguatamente protetti contro le possibilità di manipolazione e contro l'accesso non autorizzato in accordo alle norme sulla privacy ?

## Disciplinare Revisione Periodica Veicoli a Motore

4.6.1. e 4.6.2. *Applicazione Nuovo Servizio Revisioni basato sulla applicazione di:*

- a) *Protocollo di Comunicazione MCTCNet;*
- b) *Accesso " Il portale dell'automobilista "*
- c) *Banco Posta On Line*
  1. *Dati relativi i proprietari ed i veicoli;*
  2. *Gestione delle prenotazioni;*
  3. *Referti dei controlli strumentali e visivi;*
  4. *Verbali delle verifiche ispettive;*
  5. *Non conformità riscontrate ed azioni correttive.*

4.6.3. e 4.6.4. *Il Responsabile Tecnico Accreditato ed Abilitato è direttamente responsabile per archiviazione di tutta la documentazione operativa in locali protetti ( zona identificata in planimetria come zona ufficio )*

*La circolare 147/96 Bis richiede il continuo riscontro per una corretta ed adeguata gestione di tutta la documentazione inerente il servizio di revisione.*

*Allo scopo di garantire la giusta riservatezza / utilizzo dei dati rilevati è necessario indicare la tipologia della documentazione e la sua classificazione. La conservazione è funzione della periodicità corrispondente dell'Ente Autorizzativo di competenza.*

### **4.7. Gestione dei veicoli**

Per la corretta gestione delle operazioni di prese in carico e gestione del servizio è prevista:

- 4.7.1. *Esiste una procedura che illustri il processo operativo, dalla prenotazione del servizio, alla presa in carico del veicolo, alla gestione del servizio, fino alla consegna al cliente, con l'esito della revisione ?*
- 4.7.2 *L'accettazione della prenotazione e la successiva apertura della commessa di servizio è subordinata all'accertamento della compatibilità con l'impegno delle risorse disponibili ?*
- 4.7.3. *Le modalità operative consentono il costante controllo dell'idoneità del veicolo a partire dall'accettazione, durante i rilievi strumentali e visivi, al parcheggio in attesa del ritiro da parte del cliente ?*

4.7.1 *Richiesta Revisione unitamente a presentazione del servizio ( Tariffario )*

*Nuovo Servizio Revisioni*

*Recepimento Direttive Europee*

*Protocollo di comunicazione MCTC Net*

*Circolare 88/95 s.m.i.*

4.7.2 *Rigida applicazione Regolamento Applicativo Codice della Strada ( DPR 495/92, articolo 240 - Responsabile Tecnico / articolo 239 - idoneità Locali / articolo 241 - attrezzature )*

4.7.3. *Rigida applicazione Regolamento Applicativo Codice della Strada ( DPR 495/92, articolo 238 esecuzione dei controlli previo recepimento allegati Direttive Europee )*

*La circolare richiede una specifica procedura operativa per la gestione dei veicoli, dalla presa in carico ( Compilazione controfirmata modello richiesta revisione ) alla riconsegna al cliente*

*( referto con esito di avvenuta revisione applicato su carta di circolazione ).*

**4.8. Rapporti con il cliente**

- 4.8.1. All'atto della prenotazione, il cliente viene informato esattamente circa i tempi e le condizioni di fornitura del servizio?
- 4.8.2. Il documento di apertura commessa precisa le caratteristiche ed i limiti del servizio di revisione?
- 4.8.3. Il documento di apertura commessa viene firmato dal responsabile del servizio e controfirmato dal cliente per l'accettazione del servizio?
- 4.8.4. Esiste un tariffario esposto al pubblico con le indicazioni delle singole voci che lo compongono ?

*4.8.1. e 4.8.2. L'apertura della commessa viene redatta in conformità della Richiesta di revisione ( modello specifico con attivazione procedure amministrative tramite la compilazione delle prime 4 colonne del Registro Revisioni ) unitamente all'esposizione in area di sosta del cliente del complessivo flusso operativo*

*4.8.3 La richiesta di revisione, firmata da chi porta il veicolo, viene consegnata a Responsabile Tecnico quale documento indispensabile per attivare l'attività di revisione periodica dei veicoli a motore ( fase di accettazione / accesso esclusivo del veicolo in stazione diagnosi e controlli sicurezza dello stesso )*

*4.8.4 In zona Ufficio ( P.C. Prenotazione, Registratore cassa ) viene esposto tariffario conforme a Decreto Legislativo in validità temporale di riferimento ( Importi e modalità di versamento definiti per ogni fase del servizio )*

*Poichè la circolare richiede la massima trasparenza del rapporto con il cliente è necessario informare lo stesso sul contenuto del servizio e dei relativi criteri di fornitura.*

*La richiesta di revisione deve essere controfirmata per accettazione ed il tariffario con l'indicazione dei capitoli che concorrono a costituire la tariffa finale, sia esposto al pubblico in fase preventiva e non finale.*

**4.9 Misurazioni, Analisi, Miglioramento Servizio**

- 4.9.1. Esiste una procedura per la raccolta e la gestione sistematica dei dati inerenti il servizio svolto ?
- 4.9.2. La procedura prevede la raccolta di tutte le non conformità di sistema o accidentali che si verificano nello sviluppo dell'attività ?
- 4.9.3. Esiste una procedura per l'effettuazione delle verifiche ispettive interne sull'efficienza del sistema operativo nel suo complesso e sulla corretta gestione della documentazione e dei dati?
- 4.9.4. Le non conformità riscontrate sia nello sviluppo del processo operativo, sia in sede di verifica ispettiva interna sono soggette ad opportune indagini per identificare le cause prime e remote delle stesse?
- 4.9.5. E' prevista la raccolta di informazioni indicative sulla soddisfazione del cliente ?
- 4.9.6. Esiste una procedura per la definizione e gestione delle azioni correttive e preventive mirate al miglioramento del servizio svolto?

## Disciplinare Revisione Periodica Veicoli a Motore

*4.9.1 Applicazione normativa vigente ( D.M. 652/94 e s.m.i. procedure amministrative )*

*4.9.2 Protocollo di Comunicazione MCTCNet*

*Referto Complessivo prove a firma Responsabile Tecnico*

*Registro Revisione compilato correttamente*

*Certificato di Revisione consegnato a cliente ( Esito Revisione )*

*4.9.3. Rigida applicazione Circolare 147/96 Bis*

*4.9.4. Audit interni sono volontari e richiesti da Titolare Concessione / Autorizzazione*

*4.9.5. Il riesame dell'attività svolta mirata al miglioramento della soddisfazione del cliente è correlata alla volontà del titolare nel dimostrare di monitorare il servizio su base di accreditamento, trasparenza e professionalità.*

*4.9.6. Le azioni correttive del servizio sono funzione delle Direttive Europee che per divenire attive ed obbligatorie devono essere recepite con Decreto Ministeriale*

*Il miglioramento continuo del servizio deve essere verificato tramite la sua adeguatezza al cliente, sia questo l'Amministrazione Pubblica ( Ente Autorizzativo ) che il cliente pagante ( proprietario del veicolo o suo delegato ).*