

Dipartimento regionale delle Infrastrutture della Mobilità e dei Trasporti		SCHEDE DI AUTOVALUTAZIONE STANDARD QUALITATIVI				
Servizio erogato	una breve descrizione del procedimento con indicazione di tutti i riferimenti normativi utili;	Dimensione	Sottodimensione	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Denominazione della struttura	l'unità organizzativa responsabile dell'istruttoria;	Accessibilità	Fisica	Accesso allo sportello fisico di accoglienza	(5 giornate lavorative a settimana)	260
Responsabile del procedimento	con l'indicazione del nome del responsabile dell'ufficio, unitamente ai rispettivi recapiti telefonici e alla casella di posta elettronica istituzionale;		Multicanale	Possibilità di comunicare a mezzo telefono, fax, posta, e-mail	(5 giornate lavorative a settimana)	260
				Disponibilità del servizio tramite pubblicazione sul sito web istituzionale	(Numero spazi web aggiornati) / (Numero spazi web da aggiornare)	100,00%
modalità di accesso al servizio	sede	Tempestività	Tempestività	Erogazione della prestazione entro i termini previsti dalla normativa e/o regolamento. Il servizio telefonico fornisce risposte in tempo reale; le risposte alle e-mail sono evase entro 24/48 ore (entro 72 ore se pervenute nella chiusura dell'ufficio per fine settimana o festività)	(Numero delle prestazioni effettuate entro il tempo previsto. Tempo medio di risposta alle chiamate entranti: 60 secondi) (Tempo medio di risposta alle richieste via e-mail: 24/48 ore)	96%
	orari di apertura	Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione sul sito web della informazione riguardante il responsabile del Servizio	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
	Canali di comunicazione : recapiti telefonici e alla casella di posta elettronica istituzionale, pec , indirizzo di posta		Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
	http://pt.regione.sicilia.it/portal/page/portal/PIR_PORTALE/PIR_LaStrutturaRegionale/PIR_AssinfrastruttureMobilita/PIR_InfrastruttureMobilita		Tempistiche di risposta	Pubblicazione sul sito web della tempistica programmata	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
			Eventuali spese a carico dell'utente	Pubblicazione sul sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
Modulistica		Efficacia	Conformità	% di regolarità della prestazione erogata	Numero di pratiche evase conformemente alla norma di riferimento / Numero totale comunicazioni	100,00%
			Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata	Numero di reclami / Numero richieste evase	<5%
tempi di erogazione del servizio	il termine fissato in sede di disciplina normativa del procedimento per la conclusione con l'adozione di un provvedimento espresso e ogni altro termine procedimentale rilevante;		Compiutezza	% di esaustività della prestazione erogata	Numero comunicazioni evase senza ulteriori adempimenti dell'utenza / Numero totale di comunicazioni	92,00%
trasparenza del servizio	Informazioni dettagliate su servizio e sulle modalità di erogazione - link istituzionale - disponibili sul sito					
Eventuali costi per l'utente						

I. Duplicato della patente per

Dipartimento regionale delle Infrastrutture della Mobilità e dei Trasporti – Servizio Provinciale della Motorizzazione Civile di Ragusa	
Servizio erogato	Duplicato della patente per smarrimento, sottrazione o distruzione. Il servizio prevede il rilascio del duplicato della patente per smarrimento, sottrazione o distruzione, Ai sensi del decreto del Presidente della Repubblica 9 marzo 2000, n. 104
Denominazione della struttura	SPMC RG - Dirigente dott. Pier Giorgio Bevelacqua
Responsabile del procedimento	Verde Maurizio (vedi canali di comunicazione)
modalità di accesso al servizio	Viale Europa 359 97100 Ragusa Lunedì, mercoledì, venerdì dalle ore 9,00 alle ore 12,00, previo appuntamento mercoledì dalle ore 15,30 alle ore 16,30, previo appuntamento http://pti.regione.sicilia.it/portal/page/portal/PIR_PORTALE/PIR_LaStrutturaRegionale/PIR_AssInfrastruttureMobilita/PIR_InfrastruttureMobilitaTrasporti/R http://pti.regione.sicilia.it/portal/page/portal/PIR_PORTALE/PIR_LaStrutturaRegionale/PIR_AssInfrastruttureMobilita/PIR_InfrastruttureMobilitaTr
Modulistica	la modulistica è scaricabile dal sito istituzionale del Dipartimento delle Infrastrutture, della Mobilità e dei Trasporti
tempi di erogazione del servizio	30 giorni
trasparenza del servizio	Informazioni dettagliate su servizio e sulle modalità di erogazione - link istituzionale - disponibili sul sito
Eventuali costi per l'utente	Pagamento tramite Pagonline UNICREDIT o tramite MAV: 1 versamento da € 10,20 (diritti) + € 1,78

SCHEDE DI AUTOVALUTAZIONE STANDARD QUALITATIVI				
Dimensione	Sottodimensione	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Fisica	Accesso allo sportello fisico di accoglienza	(5 giornate lavorative a settimana)	156
	Multicanale	Possibilità di comunicare a mezzo telefono, fax, posta, e-mail	(5 giornate lavorative a settimana)	104
		Disponibilità del servizio tramite pubblicazione sul sito web istituzionale	(Numero spazi web aggiornati) / (Numero spazi web da aggiornare)	100%
Tempestività	Tempestività	Erogazione della prestazione entro i termini previsti dalla normativa e/o regolamento. Il servizio telefonico fornisce risposte in tempo reale; le risposte alle e-mail sono evase entro 24 /48 ore (entro 72 ore se parvenu-te nella chiusura dell'ufficio per fine settimana o festività	(Numero delle prestazioni effettuate entro il tempo previsto. Tempo medio di risposta alle chiamate entranti: 60 secondi) (Tempo medio di risposta alle richieste via e-mail: 24/ 48 ore)	96%
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione sul sito web della informazione riguardante il responsabile del Servizio	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
	Tempistiche di risposta	Pubblicazione sul sito web della tempistica programmata	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
	Eventuali spese a carico dell'utente	Pubblicazione sul sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
Efficacia	Conformità	% di regolarità della prestazione erogata	Numero di pratiche evase conformemente alla norma di riferimento / Numero totale comunicazioni	100%
	Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata	Numero di reclami / Numero richieste evase	<5%
	Compiutezza	% di esautività della prestazione erogata	Numero comunicazioni evase senza ulteriori adempimenti dell'utenza / Numero totale di comunicazioni	92%

2. Conferma di validità della p

Dipartimento regionale delle Infrastrutture della Mobilità e dei Trasporti – Servizio Provinciale della Motorizzazione Civile di Ragusa	
Servizio erogato	Conferma di validità della patente di guida. Il servizio prevede la conferma di validità della patente di guida, Ai sensi dell'art. 126 del Codice della Strada e rilascio di "Duplicato"
Denominazione della struttura	SPMC RG - Dirigente dott. Pier Giorgio Bevelacqua
Responsabile del procedimento	Verde Maurizio (vedi canali di comunicazione)
modalità di accesso al servizio	Viale Europa 359 97100 Ragusa Lunedì, mercoledì, venerdì dalle ore 9,00 alle ore 12,00, previo appuntamento mercoledì dalle ore 15,30 alle ore 16,30, previo appuntamento http://pti.regione.sicilia.it/portal/page/portal/PIR_PORTALE/PIR_LaStrutturaRegionale/PIR_AssInfrastruttureMobilitaPIR_InfrastruttureMobilitaTrasporti/F http://pti.regione.sicilia.it/portal/page/portal/PIR_PORTALE/PIR_LaStrutturaRegionale/PIR_AssInfrastruttureMobilitaPIR_InfrastruttureMobilitaTra
Modulistica	la modulistica è scaricabile dal sito istituzionale del Dipartimento delle Infrastrutture, della Mobilità e dei Trasporti
tempi di erogazione del servizio	per legge
trasparenza del servizio	Informazioni dettagliate su servizio e sulle modalità di erogazione - link istituzionale - disponibili sul sito
Eventuali costi per l'utente	Pagamento tramite Pagonline UNICREDIT o tramite MAV: 1 v. da € 10,20 (diritti) + € 1,78 - 1 v. da € 32,00 (imposta di bollo) + € 1,78

SCHEDE DI AUTOVALUTAZIONE STANDARD QUALITATIVI				
Dimensione	Sottodimensione	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Fisica	Accesso allo sportello fisico di accoglienza	(5 giornate lavorative a settimana)	156
	Multicanale	Possibilità di comunicare a mezzo telefono, fax, posta, e-mail	(5 giornate lavorative a settimana)	104
		Disponibilità del servizio tramite pubblicazione sul sito web istituzionale	(Numero spazi web aggiornati) / (Numero spazi web da aggiornare)	100%
Tempestività	Tempestività	Erogazione del-la prestazione entro i termini previsti dalla normativa e/o regolamento. Il servizio telefo-nico fornisce risposte in tempo reale; le risposte alle e-mail sono evase entro 24 /48 ore (entro 72 ore se parvenute nella chiusu-ra dell'ufficio per fine setti-mana o festi-vità	(Numero delle prestazioni effettuate entro il tempo previsto. Tempo medio di risposta alle chiamate entranti: 60 secondi) / (Tempo medio di risposta alle richieste via e-mail: 24/ 48 ore)	96%
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione sul sito web della informazione riguardante il responsabile del Servizio	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
	Tempistiche di risposta	Pubblicazione sul sito web della tempistica programmata	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
	Eventuali spese a carico dell'utente	Pubblicazione sul sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
Efficacia	Conformità	% di regolarità della prestazione erogata	Numero di pratiche evase conformemente alla norma di riferimento / Numero totale comunicazioni	100%
	Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata	Numero di reclami / Numero richieste evase	<5%
	Compiutezza	% di esautività della prestazione erogata	Numero comunicazioni evase senza ulteriori adempimenti dell'utenza / Numero totale di comunicazioni	92%

3. Rilascio della patente di guida

Dipartimento regionale delle Infrastrutture della Mobilità e dei Trasporti – Servizio Provinciale della Motorizzazione Civile di Ragusa	
Servizio erogato	Rilascio della patente di guida di categoria AM a seguito di esame. Il servizio prevede il rilascio, a seguito di esame, della patente di guida AM, Necessaria alla conduzione dei ciclomotori.
Denominazione della struttura	SPMC RG - Dirigente dott. Pier Giorgio Bevelacqua
Responsabile del procedimento	Verde Maurizio (vedi canali di comunicazione)
modalità di accesso al servizio	Viale Europa 359 97100 Ragusa Lunedì, mercoledì, venerdì dalle ore 9,00 alle ore 12,00, previo appuntamento mercoledì dalle ore 15,30 alle ore 16,30, previo appuntamento http://pti.regione.sicilia.it/portal/page/portal/PIR_PORTALE/PIR_LaStrutturaRegionale/PIR_AssInfrastruttureMobilitaPIR_InfrastruttureMobilitaTrasporti/F http://pti.regione.sicilia.it/portal/page/portal/PIR_PORTALE/PIR_LaStrutturaRegionale/PIR_AssInfrastruttureMobilitaPIR_InfrastruttureMobilitaTra
Modulistica	la modulistica è scaricabile dal sito istituzionale del Dipartimento delle Infrastrutture, della Mobilità e dei Trasporti
tempi di erogazione del servizio	per legge
trasparenza del servizio	Informazioni dettagliate su servizio e sulle modalità di erogazione - link istituzionale - disponibili sul sito
Eventuali costi per l'utente	Pagamento tramite Pagonline UNICREDIT o tramite MAV: 1 v. da € 26,40 (diritti) + € 1,78 - 2 v. da € 16,00 (imposta di bollo) + € 1,78

SCHEDE DI AUTOVALUTAZIONE STANDARD QUALITATIVI				
Dimensione	Sottodimensione	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Fisica	Accesso allo sportello fisico di accoglienza	(5 giornate lavorative a settimana)	156
	Multicanale	Possibilità di comunicare a mezzo telefono, fax, posta, e-mail	(5 giornate lavorative a settimana)	104
		Disponibilità del servizio tramite pubblicazione sul sito web istituzionale	(Numero spazi web aggiornati) / (Numero spazi web da aggiornare)	100%
Tempestività	Tempestività	Erogazione del-la prestazione entro i termini previsti dalla normativa e/o regolamento. Il servizio telefono-nico fornisce risposte in tempo reale; le risposte alle e-mail sono evase entro 24 /48 ore (entro 72 ore se parvenute nella chiusura dell'ufficio per fine settimana o festività)	(Numero delle prestazioni effettuate entro il tempo previsto. Tempo medio di risposta alle chiamate entranti: 60 secondi) / (Tempo medio di risposta alle richieste via e-mail: 24/ 48 ore)	96%
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione sul sito web della informazione riguardante il responsabile del Servizio	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
	Tempistiche di risposta	Pubblicazione sul sito web della tempistica programmata	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
	Eventuali spese a carico dell'utente	Pubblicazione sul sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
Efficacia	Conformità	% di regolarità della prestazione erogata	Numero di pratiche evase conformemente alla norma di riferimento / Numero totale comunicazioni	100%
	Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata	Numero di reclami / Numero richieste evase	<5%
	Compiutezza	% di esautività della prestazione erogata	Numero comunicazioni evase senza ulteriori adempimenti dell'utenza / Numero totale di comunicazioni	92%

4. Rilascio della patente A1, A

Dipartimento regionale delle Infrastrutture della Mobilità e dei Trasporti – Servizio Provinciale della Motorizzazione Civile di Ragusa	
Servizio erogato	Rilascio della patente di guida di categoria A1, A2 e A a seguito di esame. Il servizio prevede il rilascio, a seguito di esame, delle patenti di guida A1, A2 e A, Necessarie per la conduzione dei motocicli
Denominazione della struttura	SPMC RG - Dirigente dott. Pier Giorgio Bevelacqua
Responsabile del procedimento	Verde Maurizio (vedi canali di comunicazione)
modalità di accesso al servizio	Viale Europa 359 97100 Ragusa Lunedì, mercoledì, venerdì dalle ore 9,00 alle ore 12,00, previo appuntamento mercoledì dalle ore 15,30 alle ore 16,30, previo appuntamento http://pti.regione.sicilia.it/portal/page/portal/PIR_PORTALE/PIR_LaStrutturaRegionale/PIR_AssInfrastruttureMobilita/PIR_InfrastruttureMobilitaTrasporti/F http://pti.regione.sicilia.it/portal/page/portal/PIR_PORTALE/PIR_LaStrutturaRegionale/PIR_AssInfrastruttureMobilita/PIR_InfrastruttureMobilitaTra
Modulistica	la modulistica è scaricabile dal sito istituzionale del Dipartimento delle Infrastrutture, della Mobilità e dei Trasporti
tempi di erogazione del servizio	per legge
trasparenza del servizio	Informazioni dettagliate su servizio e sulle modalità di erogazione - link istituzionale - disponibili sul sito
Eventuali costi per l'utente	Pagamento tramite Pagonline UNICREDIT o tramite MAV: 1 v. da € 26,40 (diritti) + € 1,78 - 2 v. da € 16,00 (imposta di bollo) + € 1,78

SCHEDE DI AUTOVALUTAZIONE STANDARD QUALITATIVI				
Dimensione	Sottodimensione	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Fisica	Accesso allo sportello fisico di accoglienza	(5 giornate lavorative a settimana)	156
	Multicanale	Possibilità di comunicare a mezzo telefono, fax, posta, e-mail	(5 giornate lavorative a settimana)	104
		Disponibilità del servizio tramite pubblicazione sul sito web istituzionale	(Numero spazi web aggiornati) / (Numero spazi web da aggiornare)	100%
Tempestività	Tempestività	Erogazione del-la prestazione entro i termini previsti dalla normativa e/o regolamento. Il servizio telefo-nico fornisce risposte in tempo reale; le risposte alle e-mail sono evase entro 24 /48 ore (entro 72 ore se parvenu-te nella chiusu-ra dell'ufficio per fine setti-mana o festi-vità	(Numero delle prestazioni effettuate entro il tempo previsto. Tempo medio di risposta alle chiamate entranti: 60 secondi) (Tempo medio di risposta alle richieste via e-mail: 24/ 48 ore)	96%
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione sul sito web della informazione riguardante il responsabile del Servizio	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
	Tempistiche di risposta	Pubblicazione sul sito web della tempistica programmata	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
	Eventuali spese a carico dell'utente	Pubblicazione sul sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
Efficacia	Conformità	% di regolarità della prestazione erogata	Numero di pratiche evase conformemente alla norma di riferimento / Numero totale comunicazioni	100%
	Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata	Numero di reclami / Numero richieste evase	<5%
	Compiutezza	% di esaustività della prestazione erogata	Numero comunicazioni evase senza ulteriori adempimenti dell'utenza / Numero totale di comunicazioni	92%

5. Rilascio della patente B, B

Dipartimento regionale delle Infrastrutture della Mobilità e dei Trasporti – Servizio Provinciale della Motorizzazione Civile di Ragusa	
Servizio erogato	Rilascio della patente di guida di categoria B, B1, BE e B96 a seguito di esame. Il servizio prevede il rilascio, a seguito di esame, della patente di guida, necessaria per la conduzione di autoveicoli
Denominazione della struttura	SPMC RG - Dirigente dott. Pier Giorgio Bevelacqua
Responsabile del procedimento	Verde Maurizio (vedi canali di comunicazione)
Viale Europa 359 97100 Ragusa	
modalità di accesso al servizio	Lunedì, mercoledì, venerdì dalle ore 9,00 alle ore 12,00, previo appuntamento mercoledì dalle ore 15,30 alle ore 16,30, previo appuntamento
	http://pti.regione.sicilia.it/portal/page/portal/PIR_PORTALE/PIR_LaStrutturaRegionale/PIR_AssInfrastruttureMobilita/PIR_InfrastruttureMobilitaTrasporti/F
	http://pti.regione.sicilia.it/portal/page/portal/PIR_PORTALE/PIR_LaStrutturaRegionale/PIR_AssInfrastruttureMobilita/PIR_InfrastruttureMobilitaTra
Modulistica	la modulistica è scaricabile dal sito istituzionale del Dipartimento delle Infrastrutture, della Mobilità e dei Trasporti
tempi di erogazione del servizio	per legge
trasparenza del servizio	Informazioni dettagliate su servizio e sulle modalità di erogazione - link istituzionale - disponibili sul sito
Eventuali costi per l'utente	Pagamento tramite Pagonline UNICREDIT o tramite MAV: 1 v. da € 26,40 (diritti) + € 1,78 - 2 v. da € 16,00 (imposta di bollo) + € 1,78

SCHEDE DI AUTOVALUTAZIONE STANDARD QUALITATIVI				
Dimensione	Sottodimensione	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Fisica	Accesso allo sportello fisico di accoglienza	(5 giornate lavorative a settimana)	156
	Multicanale	Possibilità di comunicare a mezzo telefono, fax, posta, e-mail	(5 giornate lavorative a settimana)	104
		Disponibilità del servizio tramite pubblicazione sul sito web istituzionale	(Numero spazi web aggiornati) / (Numero spazi web da aggiornare)	100%
Tempestività	Tempestività	Erogazione del-la prestazione entro i termini previsti dalla normativa e/o regolamento. Il servizio telefo-nico fornisce risposte in tempo reale; le risposte alle e-mail sono evase entro 24 /48 ore (entro 72 ore se parvenu-te nella chiusu-ra dell'ufficio per fine setti-mana o festi-vità	(Numero delle prestazioni effettuate entro il tempo previsto. Tempo medio di risposta alle chiamate entranti: 60 secondi) (Tempo medio di risposta alle richieste via e-mail: 24/ 48 ore)	96%
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione sul sito web della informazione riguardante il responsabile del Servizio	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
	Tempistiche di risposta	Pubblicazione sul sito web della tempistica programmata	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
	Eventuali spese a carico dell'utente	Pubblicazione sul sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
Efficacia	Conformità	% di regolarità della prestazione erogata	Numero di pratiche evase conformemente alla norma di riferimento / Numero totale comunicazioni	100%
	Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata	Numero di reclami / Numero richieste evase	<5%
	Compiutezza	% di esautività della prestazione erogata	Numero comunicazioni evase senza ulteriori adempimenti dell'utenza / Numero totale di comunicazioni	92%

6. Rilascio della patente C1, C

Dipartimento regionale delle Infrastrutture della Mobilità e dei Trasporti – Servizio Provinciale della Motorizzazione Civile di Ragusa	
Servizio erogato	Rilascio della patente di guida di categoria C1, C1E, C, D1, D1E, D, DE e speciali a seguito di esame. Il servizio prevede il rilascio, a seguito di esame, delle patenti di guida necessarie per la conduzione di autocarri, autobus e autoveicoli e motoveicoli con adattamenti per conducenti con ridotte capacità motorie e/o patologie
Denominazione della struttura	SPMC RG - Dirigente dott. Pier Giorgio Bevelacqua
Responsabile del procedimento	Verde Maurizio (vedi canali di comunicazione)
Viale Europa 359 97100 Ragusa	
modalità di accesso al servizio	Lunedì, mercoledì, venerdì dalle ore 9,00 alle ore 12,00, previo appuntamento mercoledì dalle ore 15,30 alle ore 16,30, previo appuntamento
	http://pti.regione.sicilia.it/portal/page/portal/PIR_PORTALE/PIR_LaStrutturaRegionale/PIR_AssInfrastruttureMobilita/PIR_InfrastruttureMobilitaTrasporti/F
	http://pti.regione.sicilia.it/portal/page/portal/PIR_PORTALE/PIR_LaStrutturaRegionale/PIR_AssInfrastruttureMobilita/PIR_InfrastruttureMobilitaTra
Modulistica	la modulistica è scaricabile dal sito istituzionale del Dipartimento delle Infrastrutture, della Mobilità e dei Trasporti
tempi di erogazione del servizio	per legge
trasparenza del servizio	Informazioni dettagliate su servizio e sulle modalità di erogazione - link istituzionale - disponibili sul sito
Eventuali costi per l'utente	Pagamento tramite Pagonline UNICREDIT o tramite MAV: 1 v. da € 26,40 (diritti) + € 1,78 - 2 v. da € 16,00 (imposta di bollo) + € 1,78

SCHEDE DI AUTOVALUTAZIONE STANDARD QUALITATIVI				
Dimensione	Sottodimensione	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Fisica	Accesso allo sportello fisico di accoglienza	(5 giornate lavorative a settimana)	156
	Multicanale	Possibilità di comunicare a mezzo telefono, fax, posta, e-mail	(5 giornate lavorative a settimana)	104
		Disponibilità del servizio tramite pubblicazione sul sito web istituzionale	(Numero spazi web aggiornati) / (Numero spazi web da aggiornare)	100%
Tempestività	Tempestività	Erogazione del-la prestazione entro i termini previsti dalla normativa e/o regolamento. Il servizio telefo-nico fornisce risposte in tempo reale; le risposte alle e-mail sono evase entro 24 /48 ore (entro 72 ore se parvenu-te nella chiusu-ra dell'ufficio per fine setti-mana o festi-vità	(Numero delle prestazioni effettuate entro il tempo previsto. Tempo medio di risposta alle chiamate entranti: 60 secondi) (Tempo medio di risposta alle richieste via e-mail: 24/ 48 ore)	96%
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione sul sito web della informazione riguardante il responsabile del Servizio	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
	Tempistiche di risposta	Pubblicazione sul sito web della tempistica programmata	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
	Eventuali spese a carico dell'utente	Pubblicazione sul sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
Efficacia	Conformità	% di regolarità della prestazione erogata	Numero di pratiche evase conformemente alla norma di riferimento / Numero totale comunicazioni	100%
	Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata	Numero di reclami / Numero richieste evase	<5%
	Compiutezza	% di esautività della prestazione erogata	Numero comunicazioni evase senza ulteriori adempimenti dell'utenza / Numero totale di comunicazioni	92%

7. Rilascio (C.Q.C.)

Dipartimento regionale delle Infrastrutture della Mobilità e dei Trasporti – Servizio Provinciale della Motorizzazione Civile di Ragusa	
Servizio erogato	Rilascio della Carta di Qualificazione del Conducente (C.Q.C.) a seguito di esame. Il servizio prevede il rilascio, a seguito di esame, della Carta di Qualificazione del Conducente (c.d.CQC) per coloro i quali svolgono, a livello professionale, l'attività di conducente di veicoli destinati al trasporto di persone e/o cose per conto terzi, essendo già in possesso della patente necessaria A condurre i predetti veicoli
Denominazione della struttura	SPMC RG - Dirigente dott. Pier Giorgio Bevelacqua
Responsabile del procedimento	Verde Maurizio (vedi canali di comunicazione)
modalità di accesso al servizio	SS. 113 KM 373 + 600 Contrada Milo Ragusa Lunedì, mercoledì, venerdì dalle ore 9,00 alle ore 12,00, previo appuntamento mercoledì dalle ore 15,30 alle ore 16,30, previo appuntamento http://pti.regione.sicilia.it/portal/page/portal/PIR_PORTALE/PIR_LaStrutturaRegionale/PIR_AssInfrastruttureMobilita/PIR_InfrastruttureMobilitaTrasporti/F http://pti.regione.sicilia.it/portal/page/portal/PIR_PORTALE/PIR_LaStrutturaRegionale/PIR_AssInfrastruttureMobilita/PIR_InfrastruttureMobilitaTra
Modulistica	la modulistica è scaricabile dal sito istituzionale del Dipartimento delle Infrastrutture, della Mobilità e dei Trasporti
tempi di erogazione del servizio	120 giorni
trasparenza del servizio	Informazioni dettagliate su servizio e sulle modalità di erogazione - link istituzionale - disponibili sul sito
Eventuali costi per l'utente	Pagamento tramite Pagonline UNICREDIT o tramite MAV: 1 v. da € 26,40 (diritti) + € 1,78 - 2 v. da € 16,00 (imposta di bollo) + € 1,78

SCHEDE DI AUTOVALUTAZIONE STANDARD QUALITATIVI				
Dimensione	Sottodimensione	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Fisica	Accesso allo sportello fisico di accoglienza	(5 giornate lavorative a settimana)	156
	Multicanale	Possibilità di comunicare a mezzo telefono, fax, posta, e-mail	(5 giornate lavorative a settimana)	104
		Disponibilità del servizio tramite pubblicazione sul sito web istituzionale	(Numero spazi web aggiornati) / (Numero spazi web da aggiornare)	100%
Tempestività	Tempestività	Erogazione del-la prestazione entro i termini previsti dalla normativa e/o regolamento. Il servizio telefo-nico fornisce risposte in tempo reale; le risposte alle e-mail sono evase entro 24/48 ore (entro 72 ore se parvenute nella chiusu-ra dell'ufficio per fine setti-mana o festi-vità	(Numero delle prestazioni effettuate entro il tempo previsto. Tempo medio di risposta alle chiamate entranti: 60 secondi) (Tempo medio di risposta alle richieste via e-mail: 24/ 48 ore)	96%
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione sul sito web della informazione riguardante il responsabile del Servizio	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
	Tempistiche di risposta	Pubblicazione sul sito web della tempistica programmata	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
	Eventuali spese a carico dell'utente	Pubblicazione sul sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
Efficacia	Conformità	% di regolarità della prestazione erogata	Numero di pratiche evase conformemente alla norma di riferimento / Numero totale comunicazioni	100%
	Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata	Numero di reclami / Numero richieste evase	<5%
	Compiutezza	% di esautività della prestazione erogata	Numero comunicazioni evase senza ulteriori adempimenti dell'utenza / Numero totale di comunicazioni	92%

8. Rilascio del duplicato paten

Dipartimento regionale delle Infrastrutture della Mobilità e dei Trasporti – Servizio Provinciale della Motorizzazione Civile di Ragusa	
Servizio erogato	Rilascio del duplicato della patente di guida per riclassificazione o riduzione periodo di validità, Deterioramento, distruzione, smarrimento, furto. Il servizio prevede il rilascio del duplicato della patente di guida in diversi casi quali riclassificazione, riduzione periodo di validità, deterioramento, distruzione e nei casi in cui, In sede di denuncia di smarrimento o furto la patente non risulta duplicabile dall'Organo che Riceve la denuncia
Denominazione della struttura	SPMC RG - Dirigente dott. Pier Giorgio Bevelacqua
Responsabile del procedimento	Verde Maurizio (vedi canali di comunicazione)
Viale Europa 359 97100 Ragusa	
modalità di accesso al servizio	Lunedì, mercoledì, venerdì dalle ore 9,00 alle ore 12,00, previo appuntamento mercoledì dalle ore 15,30 alle ore 16,30, previo appuntamento
	http://ptl.regione.sicilia.it/portal/page/portal/PIR_PORTALE/PIR_LaStrutturaRegionale/PIR_AssInfrastruttureMobilita/PIR_InfrastruttureMobilitaTrasporti/F
	http://ptl.regione.sicilia.it/portal/page/portal/PIR_PORTALE/PIR_LaStrutturaRegionale/PIR_AssInfrastruttureMobilita/PIR_InfrastruttureMobilitaTra
Modulistica	la modulistica è scaricabile dal sito istituzionale del Dipartimento delle Infrastrutture, della Mobilità e dei Trasporti
tempi di erogazione del servizio	30 giorni
trasparenza del servizio	Informazioni dettagliate su servizio e sulle modalità di erogazione - link istituzionale - disponibili sul sito
Eventuali costi per l'utente	Pagamento tramite Pagonline UNICREDIT o tramite MAV: 1 v. da € 10,20 (diritti) + € 1,78 - 1 v. da € 32,00 (imposta di bollo) + € 1,78

SCHEDE DI AUTOVALUTAZIONE STANDARD QUALITATIVI				
Dimensione	Sottodimensione	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Fisica	Accesso allo sportello fisico di accoglienza	(5 giornate lavorative a settimana)	156
	Multicanale	Possibilità di comunicare a mezzo telefono, fax, posta, e-mail	(5 giornate lavorative a settimana)	104
		Disponibilità del servizio tramite pubblicazione sul sito web istituzionale	(Numero spazi web aggiornati) / (Numero spazi web da aggiornare)	100%
Tempestività	Tempestività	Erogazione del-la prestazione entro i termini previsti dalla normativa e/o regolamento. Il servizio telefonico fornisce risposte in tempo reale; le risposte alle e-mail sono evase entro 24 /48 ore (entro 72 ore se parvenute nella chiusura dell'ufficio per fine settimana o festi-vità	(Numero delle prestazioni effettuate entro il tempo previsto. Tempo medio di risposta alle chiamate entranti: 60 secondi) (Tempo medio di risposta alle richieste via e-mail: 24/ 48 ore)	96%
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione sul sito web della informazione riguardante il responsabile del Servizio	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
	Tempistiche di risposta	Pubblicazione sul sito web della tempistica programmata	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
	Eventuali spese a carico dell'utente	Pubblicazione sul sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
Efficacia	Conformità	% di regolarità della prestazione erogata	Numero di pratiche evase conformemente alla norma di riferimento / Numero totale comunicazioni	100%
	Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata	Numero di reclami / Numero richieste evase	<5%
	Compiutezza	% di esautività della prestazione erogata	Numero comunicazioni evase senza ulteriori adempimenti dell'utenza / Numero totale di comunicazioni	92%

9. Rilascio patente di guida a

Dipartimento regionale delle Infrastrutture della Mobilità e dei Trasporti – Servizio Provinciale della Motorizzazione Civile di Ragusa	
Servizio erogato	Rilascio della patente di guida a seguito di conversione di patente militare. Il servizio prevede, a seguito di domanda di conversione, il rilascio della patente di guida a coloro che Sono muniti di patente militare, senza sostenere l'esame di idoneità, per i veicoli delle corrispondenti Categorie
Denominazione della struttura	SPMC RG - Dirigente dott. Pier Giorgio Bevelacqua
Responsabile del procedimento	Verde Maurizio (vedi canali di comunicazione)
modalità di accesso al servizio	Viale Europa 359 97100 Ragusa Lunedì, mercoledì, venerdì dalle ore 9,00 alle ore 12,00, previo appuntamento mercoledì dalle ore 15,30 alle ore 16,30, previo appuntamento http://pti.regione.sicilia.it/portal/page/portal/PIR_PORTALE/PIR_LaStrutturaRegionale/PIR_AssInfrastruttureMobilitaPIR_InfrastruttureMobilitaTrasporti/F http://pti.regione.sicilia.it/portal/page/portal/PIR_PORTALE/PIR_LaStrutturaRegionale/PIR_AssInfrastruttureMobilitaPIR_InfrastruttureMobilitaTra
Modulistica	la modulistica è scaricabile dal sito istituzionale del Dipartimento delle Infrastrutture, della Mobilità e dei Trasporti
tempi di erogazione del servizio	30 giorni
trasparenza del servizio	Informazioni dettagliate su servizio e sulle modalità di erogazione - link istituzionale - disponibili sul sito
Eventuali costi per l'utente	Pagamento tramite Pagonline UNICREDIT o tramite MAV: 1 v. da € 10,20 (diritti) + € 1,78 - 1 v. da € 32,00 (imposta di bollo) + € 1,78

SCHEDE DI AUTOVALUTAZIONE STANDARD QUALITATIVI				
Dimensione	Sottodimensione	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Fisica	Accesso allo sportello fisico di accoglienza	(5 giornate lavorative a settimana)	156
	Multicanale	Possibilità di comunicare a mezzo telefono, fax, posta, e-mail	(5 giornate lavorative a settimana)	104
		Disponibilità del servizio tramite pubblicazione sul sito web istituzionale	(Numero spazi web aggiornati) / (Numero spazi web da aggiornare)	100%
Tempestività	Tempestività	Erogazione del-la prestazione entro i termini previsti dalla normativa e/o regolamento. Il servizio telefo-nico fornisce risposte in tempo reale; le risposte alle e-mail sono evase entro 24 /48 ore (entro 72 ore se parvenu-te nella chiusu-ra dell'ufficio per fine setti-mana o festi-vità	(Numero delle prestazioni effettuate entro il tempo previsto. Tempo medio di risposta alle chiamate entranti: 60 secondi) (Tempo medio di risposta alle richieste via e-mail: 24/ 48 ore)	96%
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione sul sito web della informazione riguardante il responsabile del Servizio	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
	Tempistiche di risposta	Pubblicazione sul sito web della tempistica programmata	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
	Eventuali spese a carico dell'utente	Pubblicazione sul sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
Efficacia	Conformità	% di regolarità della prestazione erogata	Numero di pratiche evase conformemente alla norma di riferimento / Numero totale comunicazioni	100%
	Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata	Numero di reclami / Numero richieste evase	<5%
	Completezza	% di esautività della prestazione erogata	Numero comunicazioni evase senza ulteriori adempimenti dell'utenza / Numero totale di comunicazioni	92%

10. Rilascio patente di guida a

Pagamento tramite Pagonline UNICREDIT o tramite MAV:	
Servizio erogato	Rilascio della patente di guida a seguito di conversione della patente estera. Il servizio prevede, a seguito di domanda di conversione, il rilascio della patente di guida, senza sostenere l'esame di idoneità, a coloro che sono in possesso di patente in corso di validità, rilasciata da uno stato membro della UE (Unione Europea) o SEE (Spazio Economico Europeo) e che abbiano la residenza anagrafica in Italia, per veicoli delle corrispondenti categorie. Il servizio si estende anche ai titolari di patente di guida rilasciata da paesi non comunitari, Con i quali sia in vigore specifica intesa bilaterale con l'Italia
Denominazione della struttura	SPMC RG - Dirigente dott. Pier Giorgio Bevelacqua
Responsabile del procedimento	Maltese Giulio (vedi canali di comunicazione)
modalità di accesso al servizio	Viale Europa 359 97100 Ragusa Lunedì, mercoledì, venerdì dalle ore 9,00 alle ore 12,00, previo appuntamento mercoledì dalle ore 15,30 alle ore 16,30, previo appuntamento http://pti.regione.sicilia.it/portal/page/portal/PIR_PORTALE/PIR_LaStrutturaRegionale/PIR_AssInfrastruttureMobilitaPIR_InfrastruttureMobilitaTrasporti/F http://pti.regione.sicilia.it/portal/page/portal/PIR_PORTALE/PIR_LaStrutturaRegionale/PIR_AssInfrastruttureMobilitaPIR_InfrastruttureMobilitaTra
Modulistica	la modulistica è scaricabile dal sito istituzionale del Dipartimento delle Infrastrutture, della Mobilità e dei Trasporti
tempi di erogazione del servizio	30 giorni
trasparenza del servizio	Informazioni dettagliate su servizio e sulle modalità di erogazione - link istituzionale - disponibili sul sito
Eventuali costi per l'utente	Pagamento tramite Pagonline UNICREDIT o tramite MAV: 1 v. da € 10,20 (diritti) + € 1,78 - 1 v. da € 32,00 (imposta di bollo) + € 1,78

SCHEDE DI AUTOVALUTAZIONE STANDARD QUALITATIVI				
Dimensione	Sottodimensione	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Fisica	Accesso allo sportello fisico di accoglienza	(5 giornate lavorative a settimana)	156
	Multicanale	Possibilità di comunicare a mezzo telefono, fax, posta, e-mail	(5 giornate lavorative a settimana)	104
		Disponibilità del servizio tramite pubblicazione sul sito web istituzionale	(Numero spazi web aggiornati) / (Numero spazi web da aggiornare)	100%
Tempestività	Tempestività	Erogazione del-la prestazione entro i termini previsti dalla normativa e/o regolamento. Il servizio telefono-nico fornisce risposte in tempo reale; le risposte alle e-mail sono evase entro 24 /48 ore (entro 72 ore se parvenue-te nella chiusu- ra dell'ufficio per fine setti-mana o festi-vità	(Numero delle prestazioni effettuate entro il tempo previsto. Tempo medio di risposta alle chiamate entranti: 60 secondi) / (Tempo medio di risposta alle richieste via e-mail: 24/ 48 ore)	96%
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione sul sito web della informazione riguardante il responsabile del Servizio	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
	Tempistiche di risposta	Pubblicazione sul sito web della tempistica programmata	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
	Eventuali spese a carico dell'utente	Pubblicazione sul sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
Efficacia	Conformità	% di regolarità della prestazione erogata	Numero di pratiche evase conformemente alla norma di riferimento / Numero totale comunicazioni	100%
	Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata	Numero di reclami / Numero richieste evase	<5%
	Compiutezza	% di esautività della prestazione erogata	Numero comunicazioni evase senza ulteriori adempimenti dell'utenza / Numero totale di comunicazioni	92%

11. Rilascio di patente interna

Dipartimento regionale delle Infrastrutture della Mobilità e dei Trasporti – Servizio Provinciale della Motorizzazione Civile di Ragusa	
Servizio erogato	Rilascio di patente internazionale. Il servizio prevede, a seguito di domanda, il rilascio della patente internazionale di guida, Per la guida dei veicoli negli stati esteri in cui il documento è richiesto
Denominazione della struttura	SPMC RG - Dirigente dott. Pier Giorgio Bevelacqua
Responsabile del procedimento	Verde Maurizio (vedi canali di comunicazione)
modalità di accesso al servizio	Viale Europa 359 97100 Ragusa Lunedì, mercoledì, venerdì dalle ore 9,00 alle ore 12,00, previo appuntamento mercoledì dalle ore 15,30 alle ore 16,30, previo appuntamento http://pti.regione.sicilia.it/portal/page/portal/PIR_PORTALE/PIR_LaStrutturaRegionale/PIR_AssInfrastruttureMobilita/PIR_InfrastruttureMobilitaTrasporti/F http://pti.regione.sicilia.it/portal/page/portal/PIR_PORTALE/PIR_LaStrutturaRegionale/PIR_AssInfrastruttureMobilita/PIR_InfrastruttureMobilitaTra
Modulistica	la modulistica è scaricabile dal sito istituzionale del Dipartimento delle Infrastrutture, della Mobilità e dei Trasporti
tempi di erogazione del servizio	il termine fissato in sede di disciplina normativa del procedimento per la conclusione con l'adozione di un provvedimento espresso e ogni altro termine procedimentale rilevante;
trasparenza del servizio	Informazioni dettagliate su servizio e sulle modalità di erogazione - link istituzionale - disponibili sul sito
Eventuali costi per l'utente	Pagamento tramite Pagonline UNICREDIT o tramite MAV: 1 v. da € 10,20 (diritti) + € 1,78 - 1 v. da € 16,00 (imposta di bollo) + € 1,78

SCHEDE DI AUTOVALUTAZIONE STANDARD QUALITATIVI				
Dimensione	Sottodimensione	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Fisica	Accesso allo sportello fisico di accoglienza	(5 giornate lavorative a settimana)	156
	Multicanale	Possibilità di comunicare a mezzo telefono, fax, posta, e-mail	(5 giornate lavorative a settimana)	104
		Disponibilità del servizio tramite pubblicazione sul sito web istituzionale	(Numero spazi web aggiornati) / (Numero spazi web da aggiornare)	100%
Tempestività	Tempestività	Erogazione del-la prestazione entro i termini previsti dalla normativa e/o regolamento. Il servizio telefo-nico fornisce risposte in tempo reale; le risposte alle e-mail sono evase entro 24 /48 ore (entro 72 ore se parvenu-te nella chiusu-ra dell'ufficio per fine setti-mana o festi-vità	(Numero delle prestazioni effettuate entro il tempo previsto. Tempo medio di risposta alle chiamate entranti: 60 secondi) / (Tempo medio di risposta alle richieste via e-mail: 24/ 48 ore)	96%
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione sul sito web della informazione riguardante il responsabile del Servizio	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
	Tempistiche di risposta	Pubblicazione sul sito web della tempistica programmata	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
	Eventuali spese a carico dell'utente	Pubblicazione sul sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
Efficacia	Conformità	% di regolarità della prestazione erogata	Numero di pratiche evase conformemente alla norma di riferimento / Numero totale comunicazioni	100%
	Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata	Numero di reclami / Numero richieste evase	<5%
	Compiutezza	% di esautività della prestazione erogata	Numero comunicazioni evase senza ulteriori adempimenti dell'utenza / Numero totale di comunicazioni	92%

Pagamento tramite Pagonline UNICREDIT o tramite MAV:	
Servizio erogato	Rilascio del Certificato di Abilitazione Professionale (CAP) a seguito di esame. Il servizio prevede il rilascio, a seguito di esame, del certificato di abilitazione professionale CAP per coloro i quali intendano svolgere l'attività di conducente di veicoli destinati ad effettuare servizio di piazza (taxi) O servizio di rimessa (noleggio con conducente)
Denominazione della struttura	SPMC RG - Dirigente dott. Pier Giorgio Bevelacqua
Responsabile del procedimento	Verde Maurizio (vedi canali di comunicazione)
	Viale Europa 359 97100 Ragusa
	Lunedì, mercoledì, venerdì dalle ore 9,00 alle ore 12,00, previo appuntamento mercoledì dalle ore 15,30 alle ore 16,30, previo appuntamento
modalità di accesso al servizio	http://pti.regione.sicilia.it/portal/page/portal/PIR_PORTALE/PIR_LaStrutturaRegionale/PIR_AssInfrastruttureMobilita/PIR_InfrastruttureMobilitaTrasporti/F http://pti.regione.sicilia.it/portal/page/portal/PIR_PORTALE/PIR_LaStrutturaRegionale/PIR_AssInfrastruttureMobilita/PIR_InfrastruttureMobilitaTra
Modulistica	la modulistica è scaricabile dal sito istituzionale del Dipartimento delle Infrastrutture, della Mobilità e dei Trasporti
tempi di erogazione del servizio	per legge
trasparenza del servizio	Informazioni dettagliate su servizio e sulle modalità di erogazione - link istituzionale - disponibili sul sito
Eventuali costi per l'utente	Pagamento tramite Pagonline UNICREDIT o tramite MAV: 1 v. da € 16,20 (diritti) + € 1,78 - 1 v. da € 16,00 (imposta di bollo) + € 1,78

SCHEDE DI AUTOVALUTAZIONE STANDARD QUALITATIVI				
Dimensione	Sottodimensione	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Fisica	Accesso allo sportello fisico di accoglienza	(5 giornate lavorative a settimana)	156
	Multicanale	Possibilità di comunicare a mezzo telefono, fax, posta, e-mail	(5 giornate lavorative a settimana)	104
		Disponibilità del servizio tramite pubblicazione sul sito web istituzionale	(Numero spazi web aggiornati) / (Numero spazi web da aggiornare)	100%
Tempestività	Tempestività	Erogazione del-la prestazione entro i termini previsti dalla normativa e/o regolamento. Il servizio telefo-nico fornisce risposte in tempo reale; le risposte alle e-mail sono evase entro 24 /48 ore (entro 72 ore se parvenu-te nella chiusu-ra dell'ufficio per fine setti-mana o festi-vità	(Numero delle prestazioni effettuate entro il tempo previsto. Tempo medio di risposta alle chiamate entranti: 60 secondi) (Tempo medio di risposta alle richieste via e-mail: 24/ 48 ore)	96%
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione sul sito web della informazione riguardante il responsabile del Servizio	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
	Tempistiche di risposta	Pubblicazione sul sito web della tempistica programmata	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
	Eventuali spese a carico dell'utente	Pubblicazione sul sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
Efficacia	Conformità	% di regolarità della prestazione erogata	Numero di pratiche evase conformemente alla norma di riferimento / Numero totale comunicazioni	100%
	Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata	Numero di reclami / Numero richieste evase	<5%
	Compiutezza	% di esautività della prestazione erogata	Numero comunicazioni evase senza ulteriori adempimenti dell'utenza / Numero totale di comunicazioni	92%

13. Esame revisione patente e d

Pagamento tramite Pagonline UNICREDIT o tramite MAV:	
Servizio erogato	Esame di revisione della patente di guida e della Carta di Qualificazione del Conducente (CQC). Il servizio prevede l'organizzazione dell'esame per i conducenti titolari di patente di guida e di CQC, in caso di perdita totale del punteggio sulla patente e/o CQC. Tali utenti devono quindi sottoporsi ad esame di revisione tecnica, Sulla base dell'intero programma e secondo le modalità previste per il primo conseguimento
Denominazione della struttura	SPMC RG - Dirigente dott. Pier Giorgio Bevelacqua
Responsabile del procedimento	Casamichiela Mario (vedi canali di comunicazione)
modalità di accesso al servizio	Viale Europa 359 97100 Ragusa Lunedì, mercoledì, venerdì dalle ore 9,00 alle ore 12,00, previo appuntamento mercoledì dalle ore 15,30 alle ore 16,30, previo appuntamento http://pti.regione.sicilia.it/portal/page/portal/PIR_PORTALE/PIR_LaStrutturaRegionale/PIR_AssInfrastruttureMobilitaPIR_InfrastruttureMobilitaTrasporti/F http://pti.regione.sicilia.it/portal/page/portal/PIR_PORTALE/PIR_LaStrutturaRegionale/PIR_AssInfrastruttureMobilitaPIR_InfrastruttureMobilitaTra
Modulistica	la modulistica è scaricabile dal sito istituzionale del Dipartimento delle Infrastrutture, della Mobilità e dei Trasporti
tempi di erogazione del servizio	120 giorni
trasparenza del servizio	Informazioni dettagliate su servizio e sulle modalità di erogazione - link istituzionale - disponibili sul sito
Eventuali costi per l'utente	Pagamento tramite Pagonline UNICREDIT o tramite MAV: 1 v. da € 16,00 (imposta di bollo) + € 1,78

SCHEDE DI AUTOVALUTAZIONE STANDARD QUALITATIVI				
Dimensione	Sottodimensione	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Fisica	Accesso allo sportello fisico di accoglienza	(5 giornate lavorative a settimana)	156
	Multicanale	Possibilità di comunicare a mezzo telefono, fax, posta, e-mail	(5 giornate lavorative a settimana)	104
		Disponibilità del servizio tramite pubblicazione sul sito web istituzionale	(Numero spazi web aggiornati) / (Numero spazi web da aggiornare)	100%
Tempestività	Tempestività	Erogazione del-la prestazione entro i termini previsti dalla normativa e/o regolamento. Il servizio telefo-nico fornisce risposte in tempo reale; le risposte alle e-mail sono evase entro 24 /48 ore (entro 72 ore se parvenu-te nella chiusu-ra dell'ufficio per fine setti-mana o festi-vità	(Numero delle prestazioni effettuate entro il tempo previsto. Tempo medio di risposta alle chiamate entranti: 60 secondi) (Tempo medio di risposta alle richieste via e-mail: 24/ 48 ore)	96%
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione sul sito web della informazione riguardante il responsabile del Servizio	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
	Tempistiche di risposta	Pubblicazione sul sito web della tempistica programmata	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
	Eventuali spese a carico dell'utente	Pubblicazione sul sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
Efficacia	Conformità	% di regolarità della prestazione erogata	Numero di pratiche evase conformemente alla norma di riferimento / Numero totale comunicazioni	100%
	Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata	Numero di reclami / Numero richieste evase	<5%
	Compiutezza	% di esaustività della prestazione erogata	Numero comunicazioni evase senza ulteriori adempimenti dell'utenza / Numero totale di comunicazioni	92%

Dipartimento regionale delle Infrastrutture della Mobilità e dei Trasporti – Servizio Provinciale della Motorizzazione Civile di Ragusa

Servizio erogato	Rinnovo della patente di guida nei casi in cui il rinnovo telematico non dovesse risultare possibile o dovessero presentarsi anomalie che non consentono al Medico Certificatore di procedere al rinnovo telematico
Denominazione della struttura	SPMC RG - Dirigente dott. Pier Giorgio Bevelacqua
Responsabile del procedimento	Verde Maurizio (vedi canali di comunicazioni)
modalità di accesso al servizio	Viale Europa 359 97100 Ragusa Lunedì, mercoledì, venerdì dalle ore 9,00 alle ore 12,00, previo appuntamento mercoledì dalle ore 15,30 alle ore 16,30, previo appuntamento http://pti.regione.sicilia.it/portal/page/portal/PIR_PORTALE/PIR_LaStrutturaRegionale/PIR_AssInfrastruttureMobilita/PIR_InfrastruttureMobilitaTrasporti/F http://pti.regione.sicilia.it/portal/page/portal/PIR_PORTALE/PIR_LaStrutturaRegionale/PIR_AssInfrastruttureMobilita/PIR_InfrastruttureMobilitaTra
Modulistica	la modulistica è scaricabile dal sito istituzionale del Dipartimento delle Infrastrutture, della Mobilità e dei Trasporti
tempi di erogazione del servizio	30 giorni
trasparenza del servizio	Informazioni dettagliate su servizio e sulle modalità di erogazione - link istituzionale - disponibili sul sito
Eventuali costi per l'utente	Pagamento tramite Pagonline UNICREDIT o tramite MAV: 1 v. da € 10,20 (diritti) + € 1,78 - 1 v. da € 16,00 (imposta di bollo) + € 1,78

SCHEDE DI AUTOVALUTAZIONE STANDARD QUALITATIVI

Dimensione	Sottodimensione	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Fisica	Accesso allo sportello fisico di accoglienza	(5 giornate lavorative a settimana)	156
	Multicanale	Possibilità di comunicare a mezzo telefono, fax, posta, e-mail	(5 giornate lavorative a settimana)	104
		Disponibilità del servizio tramite pubblicazione sul sito web istituzionale	(Numero spazi web aggiornati) / (Numero spazi web da aggiornare)	100%
Tempestività	Tempestività	Erogazione del-la prestazione entro i termini previsti dalla normativa e/o regolamento. Il servizio telefo-nico fornisce risposte in tempo reale; le risposte alle e-mail sono evase entro 24 /48 ore (entro 72 ore se parvenu-te nella chiusu-ra dell'ufficio per fine setti-mana o festi-vità	(Numero delle prestazioni effettuate entro il tempo previsto. Tempo medio di risposta alle chiamate entranti: 60 secondi) (Tempo medio di risposta alle richieste via e-mail: 24/ 48 ore)	96%
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione sul sito web della informazione riguardante il responsabile del Servizio	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
	Tempistiche di risposta	Pubblicazione sul sito web della tempistica programmata	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
	Eventuali spese a carico dell'utente	Pubblicazione sul sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
Efficacia	Conformità	% di regolarità della prestazione erogata	Numero di pratiche evase conformemente alla norma di riferimento / Numero totale comunicazioni	100%
	Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata	Numero di reclami / Numero richieste evase	<5%
	Compiutezza	% di esaustività della prestazione erogata	Numero comunicazioni evase senza ulteriori adempimenti dell'utenza / Numero totale di comunicazioni	92%

Dipartimento regionale delle Infrastrutture della Mobilità e dei Trasporti – Servizio Provinciale della Motorizzazione Civile di Ragusa	
Servizio erogato	Rilascio della Patente Nautica di categoria A e C, che abilita al comando e alla condotta dei natanti e delle imbarcazioni da diporto per la navigazione a motore e/o vela, entro le dodici miglia dalla costa. Il servizio prevede il rilascio della patente nautica, a seguito di esame teorico E pratico, che autorizza la conduzione dei natanti da diporto entro dodici miglia dalla costa
Denominazione della struttura	SPMC RG - Dirigente dott. Pier Giorgio Bevelacqua
Responsabile del procedimento	IL SERVIZIO NON E' ATTIVO
modalità di accesso al servizio	Viale Europa 359 97100 Ragusa Lunedì, mercoledì, venerdì dalle ore 9,00 alle ore 12,00, previo appuntamento mercoledì dalle ore 15,30 alle ore 16,30, previo appuntamento http://pti.regione.sicilia.it/portal/page/portal/PIR_PORTALE/PIR_LaStrutturaRegionale/PIR_AssInfrastruttureMobilita/PIR_InfrastruttureMobilitaTrasporti/F http://pti.regione.sicilia.it/portal/page/portal/PIR_PORTALE/PIR_LaStrutturaRegionale/PIR_AssInfrastruttureMobilita/PIR_InfrastruttureMobilitaTra
Modulistica	
tempi di erogazione del servizio	IL SERVIZIO NON E' ATTIVO
trasparenza del servizio	
Eventuali costi per l'utente	Pagamento tramite Pagonline UNICREDIT o tramite MAV: 1 v. da € 10,20 (diritti) + € 1,78 - 1 v. da € 32,00 (imposta di bollo) + € 1,78

SCHEDE DI AUTOVALUTAZIONE STANDARD QUALITATIVI				
Dimensione	Sottodimensione	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Fisica	Accesso allo sportello fisico di accoglienza	(5 giornate lavorative a settimana)	
	Multicanale	Possibilità di comunicare a mezzo telefono, fax, posta, e-mail	(5 giornate lavorative a settimana)	
		Disponibilità del servizio tramite pubblicazione sul sito web istituzionale	(Numero spazi web aggiornati) / (Numero spazi web da aggiornare)	
Tempestività	Tempestività	Erogazione del-la prestazione entro i termini previsti dalla normativa e/o regolamento. Il servizio telefo-nico fornisce risposte in tempo reale; le risposte alle e-mail sono evase entro 24/48 ore (entro 72 ore se parvenute nella chiusu-ra dell'ufficio per fine setti-mana o festi-vità	(Numero delle prestazioni effettuate entro il tempo previsto. Tempo medio di risposta alle chiamate entranti: 60 secondi) (Tempo medio di risposta alle richieste via e-mail: 24/ 48 ore)	
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione sul sito web della informazione riguardante il responsabile del Servizio	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	
	Tempistiche di risposta	Pubblicazione sul sito web della tempistica programmata	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	
	Eventuali spese a carico dell'utente	Pubblicazione sul sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	
Efficacia	Conformità	% di regolarità della prestazione erogata	Numero di pratiche evase conformemente alla norma di riferimento / Numero totale comunicazioni	
	Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata	Numero di reclami / Numero richieste evase	
	Compiutezza	% di esaustività della prestazione erogata	Numero comunicazioni evase senza ulteriori adempimenti dell'utenza / Numero totale di comunicazioni	

Dipartimento regionale delle Infrastrutture della Mobilità e dei Trasporti – Servizio Provinciale della Motorizzazione Civile di Ragusa	
Servizio erogato	Rilascio di duplicati di patenti nautiche per variazione di residenza e rinnovo id validità. Il servizio prevede la convalida della patente nautica e/o l'aggiornamento per cambio Di residenza del richiedente
Denominazione della struttura	SPMC RG - Dirigente dott. Pier Giorgio Bevelacqua
Responsabile del procedimento	IL SERVIZIO NON E' ATTIVO
modalità di accesso al servizio	Viale Europa 359 97100 Ragusa Lunedì, mercoledì, venerdì dalle ore 9,00 alle ore 12,00, previo appuntamento mercoledì dalle ore 15,30 alle ore 16,30, previo appuntamento http://pti.regione.sicilia.it/portal/page/portal/PIR_PORTALE/PIR_LaStrutturaRegionale/PIR_AssInfrastruttureMobilitaPIR_InfrastruttureMobilitaTrasporti/F http://pti.regione.sicilia.it/portal/page/portal/PIR_PORTALE/PIR_LaStrutturaRegionale/PIR_AssInfrastruttureMobilitaPIR_InfrastruttureMobilitaTra
Modulistica	la modulistica è scaricabile dal sito istituzionale del Dipartimento delle Infrastrutture, della Mobilità e dei Trasporti
tempi di erogazione del servizio	IL SERVIZIO NON E' ATTIVO
trasparenza del servizio	Informazioni dettagliate su servizio e sulle modalità di erogazione - link istituzionale - disponibili sul sito
Eventuali costi per l'utente	Pagamento tramite Pagonline UNICREDIT o tramite MAV: 1 v. da € 10,20 (diritti) + € 1,78 - 1 v. da € 16,00 (imposta di bollo) + € 1,78

SCHEDE DI AUTOVALUTAZIONE STANDARD QUALITATIVI				
Dimensione	Sottodimensione	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Fisica	Accesso allo sportello fisico di accoglienza	(5 giornate lavorative a settimana)	
	Multicanale	Possibilità di comunicare a mezzo telefono, fax, posta, e-mail	(5 giornate lavorative a settimana)	
		Disponibilità del servizio tramite pubblicazione sul sito web istituzionale	(Numero spazi web aggiornati) / (Numero spazi web da aggiornare)	
Tempestività	Tempestività	Erogazione del-la prestazione entro i termini previsti dalla normativa e/o regolamento. Il servizio telefo-nico fornisce risposte in tempo reale; le risposte alle e-mail sono evase entro 24 /48 ore (entro 72 ore se parvenu-te nella chiusu-ra dell'ufficio per fine setti-mana o festi-vità	(Numero delle prestazioni effettuate entro il tempo previsto. Tempo medio di risposta alle chiamate entranti: 60 secondi) / (Tempo medio di risposta alle richieste via e-mail: 24/ 48 ore)	
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione sul sito web della informazione riguardante il responsabile del Servizio	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	
	Tempistiche di risposta	Pubblicazione sul sito web della tempistica programmata	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	
	Eventuali spese a carico dell'utente	Pubblicazione sul sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	
Efficacia	Conformità	% di regolarità della prestazione erogata	Numero di pratiche evase conformemente alla norma di riferimento / Numero totale comunicazioni	
	Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata	Numero di reclami / Numero richieste evase	
	Completezza	% di esautività della prestazione erogata	Numero comunicazioni evase senza ulteriori adempimenti dell'utenza / Numero totale di comunicazioni	

Dipartimento regionale delle Infrastrutture della Mobilità e dei Trasporti – Servizio Provinciale della Motorizzazione Civile di Ragusa	
Servizio erogato	Conseguimento/rinnovo del Certificato di Formazione Professionale (CFP) tipo ADR. Il servizio prevede il rilascio del CFP – ADR a seguito d'esame
Denominazione della struttura	SPMC RG - Dirigente dott. Pier Giorgio Bevelacqua
Responsabile del procedimento	Verde Maurizio (vedi canali di comunicazione)
Viale Europa 359 97100 Ragusa	
modalità di accesso al servizio	Lunedì, mercoledì, venerdì dalle ore 9,00 alle ore 12,00, previo appuntamento mercoledì dalle ore 15,30 alle ore 16,30, previo appuntamento
	http://pti.regione.sicilia.it/portal/page/portal/PIR_PORTALE/PIR_LaStrutturaRegionale/PIR_AssInfrastruttureMobilita/PIR_InfrastruttureMobilitaTrasporti/F
	http://pti.regione.sicilia.it/portal/page/portal/PIR_PORTALE/PIR_LaStrutturaRegionale/PIR_AssInfrastruttureMobilita/PIR_InfrastruttureMobilitaTra
Modulistica	la modulistica è scaricabile dal sito istituzionale del Dipartimento delle Infrastrutture, della Mobilità e dei Trasporti
tempi di erogazione del servizio	120 giorni
trasparenza del servizio	Informazioni dettagliate su servizio e sulle modalità di erogazione - link istituzionale - disponibili sul sito
Eventuali costi per l'utente	Pagamento tramite Pagonline UNICREDIT o tramite MAV: 1 v. da € 16,20 (diritti) + € 1,78 - 1 v. da € 32,00 (imposta di bollo) + € 1,78

SCHEDE DI AUTOVALUTAZIONE STANDARD QUALITATIVI				
Dimensione	Sottodimensione	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Fisica	Accesso allo sportello fisico di accoglienza	(5 giornate lavorative a settimana)	156
	Multicanale	Possibilità di comunicare a mezzo telefono, fax, posta, e-mail	(5 giornate lavorative a settimana)	104
		Disponibilità del servizio tramite pubblicazione sul sito web istituzionale	(Numero spazi web aggiornati) / (Numero spazi web da aggiornare)	100%
Tempestività	Tempestività	Erogazione del-la prestazione entro i termini previsti dalla normativa e/o regolamento. Il servizio telefo-nico fornisce risposte in tempo reale; le risposte alle e-mail sono evase entro 24 /48 ore (entro 72 ore se parvenu-te nella chiusu-ra dell'ufficio per fine setti-mana o festi-età	(Numero delle prestazioni effettuate entro il tempo previsto. Tempo medio di risposta alle chiamate entranti: 60 secondi) (Tempo medio di risposta alle richieste via e-mail: 24/ 48 ore)	96%
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione sul sito web della informazione riguardante il responsabile del Servizio	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
	Tempistiche di risposta	Pubblicazione sul sito web della tempistica programmata	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
	Eventuali spese a carico dell'utente	Pubblicazione sul sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
Efficacia	Conformità	% di regolarità della prestazione erogata	Numero di pratiche evase conformemente alla norma di riferimento / Numero totale comunicazioni	100%
	Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata	Numero di reclami / Numero richieste evase	<5%
	Compiutezza	% di esautività della prestazione erogata	Numero comunicazioni evase senza ulteriori adempimenti dell'utenza / Numero totale di comunicazioni	92%

18. Immatricolazioni e reimmatricolazioni

Dipartimento regionale delle Infrastrutture della Mobilità e dei Trasporti – Servizio Provinciale della Motorizzazione Civile di Ragusa	
Servizio erogato	Immatricolazioni e reimmatricolazioni di autoveicoli, motoveicoli e loro rimorchi non rientranti nell'ambito di applicazione del decreto del Presidente della Repubblica 19 settembre 2000, 358. Il servizio prevede la targatura dei veicoli (autoveicoli, motoveicoli, rimorchi) A seguito di nuova immatricolazione (prima immissione in circolazione) o reimmatricolazioni
Denominazione della struttura	SPMC_TP – Dirigente del Servizio – Architetto Prato Calogero
Responsabile del procedimento	Ministeri Francesco (vedi canali di comunicazioni)
modalità di accesso al servizio	Viale Europa 359 97100 Ragusa Lunedì, mercoledì, venerdì dalle ore 9,00 alle ore 12,00, previo appuntamento mercoledì dalle ore 15,30 alle ore 16,30, previo appuntamento http://pti.regione.sicilia.it/portal/page/portal/PIR_PORTALE/PIR_LaStrutturaRegionale/PIR_AssInfrastruttureMobilita/PIR_InfrastruttureMobilitaTrasporti/ http://pti.regione.sicilia.it/portal/page/portal/PIR_PORTALE/PIR_LaStrutturaRegionale/PIR_AssInfrastruttureMobilita/PIR_InfrastruttureMobilitaTra
Modulistica	la modulistica è scaricabile dal sito istituzionale del Dipartimento delle Infrastrutture, della Mobilità e dei Trasporti
tempi di erogazione del servizio	30 giorni
trasparenza del servizio	Informazioni dettagliate su servizio e sulle modalità di erogazione - link istituzionale - disponibili sul sito
Eventuali costi per l'utente	Pagamento tramite Pagonline UNICREDIT o tramite MAV: 1 v. da € 10,20 (diritti) + € 1,78 - 1 v. da € 32,00 (imposta di bollo) + € 1,78 – 1 v. da € 41,78 (acquisto targhe) + € 1,78

SCHEDE DI AUTOVALUTAZIONE STANDARD QUALITATIVI				
Dimensione	Sottodimensione	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Fisica	Accesso allo sportello fisico di accoglienza	(5 giornate lavorative a settimana)	156
	Multicanale	Possibilità di comunicare a mezzo telefono, fax, posta, e-mail	(5 giornate lavorative a settimana)	104
		Disponibilità del servizio tramite pubblicazione sul sito web istituzionale	(Numero spazi web aggiornati) / (Numero spazi web da aggiornare)	100%
Tempestività	Tempestività	Erogazione del-la prestazione entro i termini previsti dalla normativa e/o regolamento. Il servizio telefo-nico fornisce risposte in tempo reale; le risposte alle e-mail sono evase entro 24 /48 ore (entro 72 ore se parvenu-te nella chiusu-ra dell'ufficio per fine setti-mana o festi-vità	(Numero delle prestazioni effettuate entro il tempo previsto. Tempo medio di risposta alle chiamate entranti: 60 secondi) / (Tempo medio di risposta alle richieste via e-mail: 24/ 48 ore)	96%
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione sul sito web della informazione riguardante il responsabile del Servizio	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
	Tempistiche di risposta	Pubblicazione sul sito web della tempistica programmata	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
	Eventuali spese a carico dell'utente	Pubblicazione sul sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
Efficacia	Conformità	% di regolarità della prestazione erogata	Numero di pratiche evase conformemente alla norma di riferimento / Numero totale comunicazioni	100%
	Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata	Numero di reclami / Numero richieste evase	<5%
	Compiutezza	% di esautività della prestazione erogata	Numero comunicazioni evase senza ulteriori adempimenti dell'utenza / Numero totale di comunicazioni	92%

Dipartimento regionale delle Infrastrutture della Mobilità e dei Trasporti – Servizio Provinciale della Motorizzazione Civile di Ragusa	
Servizio erogato	Immatricolazioni e reimmatricolazioni di ciclomotori. Il servizio prevede la targatura dei ciclomotori e il rilascio del Certificato di circolazione
Denominazione della struttura	SPMC RG - Dirigente del Servizio - dott. Pier Giorgio Bevelacqua
Responsabile del procedimento	Marino Giovanbattista (vedi canali di comunicazioni)
Viale Europa 359 97100 Ragusa	
modalità di accesso al servizio	Lunedì, mercoledì, venerdì dalle ore 9,00 alle ore 12,00, previo appuntamento mercoledì dalle ore 15,30 alle ore 16,30, previo appuntamento
	http://pti.regione.sicilia.it/portal/page/portal/PIR_PORTALE/PIR_LaStrutturaRegionale/PIR_AssInfrastruttureMobilita/PIR_InfrastruttureMobilitaTrasporti/F
	http://pti.regione.sicilia.it/portal/page/portal/PIR_PORTALE/PIR_LaStrutturaRegionale/PIR_AssInfrastruttureMobilita/PIR_InfrastruttureMobilitaTra
Modulistica	la modulistica è scaricabile dal sito istituzionale del Dipartimento delle Infrastrutture, della Mobilità e dei Trasporti
tempi di erogazione del servizio	30 giorni
trasparenza del servizio	Informazioni dettagliate su servizio e sulle modalità di erogazione - link istituzionale - disponibili sul sito
Eventuali costi per l'utente	Pagamento tramite Pagonline UNICREDIT o tramite MAV: 1 v. da € 10,20 (diritti) + € 1,78 - 1 v. da € 32,00 (imposta di bollo) + € 1,78 – 1 v. da € 13,58 (acquisto targhe) + € 1,78

SCHEDE DI AUTOVALUTAZIONE STANDARD QUALITATIVI				
Dimensione	Sottodimensione	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Fisica	Accesso allo sportello fisico di accoglienza	(5 giornate lavorative a settimana)	156
	Multicanale	Possibilità di comunicare a mezzo telefono, fax, posta, e-mail	(5 giornate lavorative a settimana)	104
		Disponibilità del servizio tramite pubblicazione sul sito web istituzionale	(Numero spazi web aggiornati) / (Numero spazi web da aggiornare)	100%
Tempestività	Tempestività	Erogazione della prestazione entro i termini previsti dalla normativa e/o regolamento. Il servizio telefonico fornisce risposte in tempo reale; le risposte alle e-mail sono evase entro 24/48 ore (entro 72 ore se pervenute nella chiusura dell'ufficio per fine settimana o festività)	(Numero delle prestazioni effettuate entro il tempo previsto. Tempo medio di risposta alle chiamate entranti: 60 secondi) / (Tempo medio di risposta alle richieste via e-mail: 24/48 ore)	96%
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione sul sito web della informazione riguardante il responsabile del Servizio	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
	Tempistiche di risposta	Pubblicazione sul sito web della tempistica programmata	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
	Eventuali spese a carico dell'utente	Pubblicazione sul sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
Efficacia	Conformità	% di regolarità della prestazione erogata	Numero di pratiche evase conformemente alla norma di riferimento / Numero totale comunicazioni	100%
	Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata	Numero di reclami / Numero richieste evase	<5%
	Compiutezza	% di esautività della prestazione erogata	Numero comunicazioni evase senza ulteriori adempimenti dell'utenza / Numero totale di comunicazioni	92%

Dipartimento regionale delle Infrastrutture della Mobilità e dei Trasporti – Servizio Provinciale della Motorizzazione Civile di Ragusa	
Servizio erogato	Aggiornamento della carta di circolazione per cambio di residenza. Il servizio prevede l'aggiornamento della carta di circolazione per cambio di residenza, Ai sensi dell'art. 247 del Regolamento di Esecuzione del Codice della Strada
Denominazione della struttura	SPMC RG - Dirigente del Servizio - dott. Pier Giorgio Bevelacqua
Responsabile del procedimento	Ministeri Francesco (vedi canali di comunicazioni)
modalità di accesso al servizio	Viale Europa 359 97100 Ragusa Lunedì, mercoledì, venerdì dalle ore 9,00 alle ore 12,00, previo appuntamento mercoledì dalle ore 15,30 alle ore 16,30, previo appuntamento http://pti.regione.sicilia.it/portal/page/portal/PIR_PORTALE/PIR_LaStrutturaRegionale/PIR_AssInfrastruttureMobilitaPIR_InfrastruttureMobilitaTrasporti/F http://pti.regione.sicilia.it/portal/page/portal/PIR_PORTALE/PIR_LaStrutturaRegionale/PIR_AssInfrastruttureMobilitaPIR_InfrastruttureMobilitaTra
Modulistica	la modulistica è scaricabile dal sito istituzionale del Dipartimento delle Infrastrutture, della Mobilità e dei Trasporti
tempi di erogazione del servizio	30 giorni
trasparenza del servizio	Informazioni dettagliate su servizio e sulle modalità di erogazione - link istituzionale - disponibili sul sito
Eventuali costi per l'utente	Pagamento tramite Pagonine UNICREDIT o tramite MAV: 1 v. da € 10,20 (diritti) + € 1,78 - 1 v. da € 16,00 (imposta di bollo) + € 1,78

SCHEDE DI AUTOVALUTAZIONE STANDARD QUALITATIVI				
Dimensione	Sottodimensione	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Fisica	Accesso allo sportello fisico di accoglienza	(5 giornate lavorative a settimana)	156
	Multicanale	Possibilità di comunicare a mezzo telefono, fax, posta, e-mail	(5 giornate lavorative a settimana)	104
		Disponibilità del servizio tramite pubblicazione sul sito web istituzionale	(Numero spazi web aggiornati) / (Numero spazi web da aggiornare)	100%
Tempestività	Tempestività	Erogazione del-la prestazione entro i termini previsti dalla normativa e/o regolamento: il servizio telefo-nico fornisce risposte in tempo reale; le risposte alle e-mail sono evase entro 24 /48 ore (entro 72 ore se parvenue-te nella chiusu-ra dell'ufficio per fine setti-mana o festi-vità	(Numero delle prestazioni effettuate entro il tempo previsto. Tempo medio di risposta alle chiamate entranti: 60 secondi) (Tempo medio di risposta alle richieste via e-mail: 24/ 48 ore)	96%
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione sul sito web della informazione riguardante il responsabile del Servizio	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
	Tempistiche di risposta	Pubblicazione sul sito web della tempistica programmata	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
	Eventuali spese a carico dell'utente	Pubblicazione sul sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
Efficacia	Conformità	% di regolarità della prestazione erogata	Numero di pratiche evase conformemente alla norma di riferimento / Numero totale comunicazioni	100%
	Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata	Numero di reclami / Numero richieste evase	<5%
	Compiutezza	% di esaustività della prestazione erogata	Numero comunicazioni evase senza ulteriori adempimenti dell'utenza / Numero totale di comunicazioni	92%

Dipartimento regionale delle Infrastrutture della Mobilità e dei Trasporti – Servizio Provinciale della Motorizzazione Civile di Ragusa	
Servizio erogato	<p>Aggiornamento della carta di circolazione per trasferimento della proprietà di autoveicoli, motoveicoli e rimorchi non rientranti nell'ambito di applicazione del decreto del Presidente della Repubblica 119 settembre 2000, n. 358.</p> <p>Il servizio prevede l'aggiornamento della carta di circolazione dei veicoli (autoveicoli, motoveicoli, rimorchi) a seguito di nuova intestazione.</p> <p>Qualora il veicolo fosse interessato da un titolo autorizzativo previsto dal Codice della Strada, Lo stesso deve essere allegato alla richiesta nelle forme previste dalla tipologia del titolo (conto terzi, conto proprio, locazione, licenza); in questo caso si procederà alla ristampa della carta di Circolazione. Contrariamente, si procederà al rilascio di apposita etichetta da applicare sul documento Di circolazione</p>
Denominazione della struttura	SPMC RG - Dirigente del Servizio - dott. Pier Giorgio Bevelacqua
Responsabile del procedimento	Ministeri Francesco (vedi canali di comunicazioni)
modalità di accesso al servizio	<p>Viale Europa 359 97100 Ragusa</p> <p>Lunedì, mercoledì, venerdì dalle ore 9,00 alle ore 12,00, previo appuntamento mercoledì dalle ore 15,30 alle ore 16,30, previo appuntamento</p> <p>http://pti.regione.sicilia.it/portal/page/portal/PIR_PORTALE/PIR_LaStrutturaRegionale/PIR_AssInfrastruttureMobilita/PIR_InfrastruttureMobilitaTrasporti/F</p> <p>http://pti.regione.sicilia.it/portal/page/portal/PIR_PORTALE/PIR_LaStrutturaRegionale/PIR_AssInfrastruttureMobilita/PIR_InfrastruttureMobilitaTra</p>
Modulistica	la modulistica è scaricabile dal sito istituzionale del Dipartimento delle Infrastrutture, della Mobilità e dei Trasporti
tempi di erogazione del servizio	30 giorni
trasparenza del servizio	Informazioni dettagliate su servizio e sulle modalità di erogazione - link istituzionale - disponibili sul sito
Eventuali costi per l'utente	Pagamento tramite Pagonline UNICREDIT o tramite MAV: 1 v. da € 10,20 (diritti) + € 1,78 - 1 v. da € 16,00 (imposta di bollo) + € 1,78

SCHEDE DI AUTOVALUTAZIONE STANDARD QUALITATIVI				
Dimensione	Sottodimensione	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Fisica	Accesso allo sportello fisico di accoglienza	(5 giornate lavorative a settimana)	156
	Multicanale	Possibilità di comunicare a mezzo telefono, fax, posta, e-mail	(5 giornate lavorative a settimana)	104
		Disponibilità del servizio tramite pubblicazione sul sito web istituzionale	(Numero spazi web aggiornati) / (Numero spazi web da aggiornare)	100%
Tempestività	Tempestività	Erogazione del-la prestazione entro i termini previsti dalla normativa e/o regolamento. Il servizio telefo-nico fornisce risposte in tempo reale; le risposte alle e-mail sono evase entro 24/48 ore (entro 72 ore se parvenu-te nella chiusu-ra dell'ufficio per fine setti-mana o festi-vità	(Numero delle prestazioni effettuate entro il tempo previsto. Tempo medio di risposta alle chiamate entranti: 60 secondi) (Tempo medio di risposta alle richieste via e-mail: 24/ 48 ore)	96%
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione sul sito web della informazione riguardante il responsabile del Servizio	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
	Tempistiche di risposta	Pubblicazione sul sito web della tempistica programmata	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
	Eventuali spese a carico dell'utente	Pubblicazione sul sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
Efficacia	Conformità	% di regolarità della prestazione erogata	Numero di pratiche evase conformemente alla norma di riferimento / Numero totale comunicazioni	100%
	Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata	Numero di reclami / Numero richieste evase	<5%
	Compiutezza	% di esautività della prestazione erogata	Numero comunicazioni evase senza ulteriori adempimenti dell'utenza / Numero totale di comunicazioni	92%

Dipartimento regionale delle Infrastrutture della Mobilità e dei Trasporti – Servizio Provinciale della Motorizzazione Civile di Ragusa	
Servizio erogato	Duplicato della carta di circolazione per smarrimento, sottrazione o distruzione. Il servizio prevede il rilascio del duplicato della carta di circolazione per smarrimento, sottrazione o distruzione, ai sensi del decreto del Presidente della Repubblica 9 marzo 2000, n. 105
Denominazione della struttura	SPMC RG - Dirigente del Servizio - dott. Pier Giorgio Bevelacqua
Responsabile del procedimento	Ministeri Francesco (vedi canali di comunicazioni)
modalità di accesso al servizio	<p>Viale Europa 359 97100 Ragusa</p> <p>Lunedì, mercoledì, venerdì dalle ore 9,00 alle ore 12,00, previo appuntamento mercoledì dalle ore 15,30 alle ore 16,30, previo appuntamento</p> <p>http://pti.regione.sicilia.it/portal/page/portal/PIR_PORTALE/PIR_LaStrutturaRegionale/PIR_AssInfrastruttureMobilita/PIR_InfrastruttureMobilitaTrasporti</p> <p>http://pti.regione.sicilia.it/portal/page/portal/PIR_PORTALE/PIR_LaStrutturaRegionale/PIR_AssInfrastruttureMobilita/PIR_InfrastruttureMobilitaTra</p>
Modulistica	la modulistica è scaricabile dal sito istituzionale del Dipartimento delle Infrastrutture, della Mobilità e dei Trasporti
tempi di erogazione del servizio	30 giorni
trasparenza del servizio	
Eventuali costi per l'utente	Pagamento tramite Pagonline UNICREDIT o tramite MAV: 1 v. da € 10,20 (diritti) + € 1,78

SCHEDE DI AUTOVALUTAZIONE STANDARD QUALITATIVI				
Dimensione	Sottodimensione	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Fisica	Accesso allo sportello fisico di accoglienza	(5 giornate lavorative a settimana)	156
	Multicanale	Possibilità di comunicare a mezzo telefono, fax, posta, e-mail	(5 giornate lavorative a settimana)	104
		Disponibilità del servizio tramite pubblicazione sul sito web istituzionale	(Numero spazi web aggiornati) / (Numero spazi web da aggiornare)	100%
Tempestività	Tempestività	Erogazione del-la prestazione entro i termini previsti dalla normativa e/o regolamento. Il servizio telefono-nico fornisce risposte in tempo reale; le risposte alle e-mail sono evase entro 24 /48 ore (entro 72 ore se parvenu-te nella chiusura dell'ufficio per fine setti-mana o festi-vità	(Numero delle prestazioni effettuate entro il tempo previsto. Tempo medio di risposta alle chiamate entranti: 60 secondi) (Tempo medio di risposta alle richieste via e-mail: 24/ 48 ore)	96%
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione sul sito web della informazione riguardante il responsabile del Servizio	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
	Tempistiche di risposta	Pubblicazione sul sito web della tempistica programmata	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
	Eventuali spese a carico dell'utente	Pubblicazione sul sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
Efficacia	Conformità	% di regolarità della prestazione erogata	Numero di pratiche evase conformemente alla norma di riferimento / Numero totale comunicazioni	100%
	Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata	Numero di reclami / Numero richieste evase	<5%
	Compiutezza	% di esaustività della prestazione erogata	Numero comunicazioni evase senza ulteriori adempimenti dell'utenza / Numero totale di comunicazioni	92%

Dipartimento regionale delle Infrastrutture della Mobilità e dei Trasporti – Servizio Provinciale della Motorizzazione Civile di Ragusa	
Servizio erogato	Immatricolazione macchine agricole ed operatrici. Il servizio prevede il rilascio di targhe e dei documenti di circolazione ai proprietari di macchine agricole ed operatrici. La richiesta deve essere avanzata da coloro che sono titolari di terreni agricoli, Di aziende agricole o che svolgono attività agricola per conto terzi
Denominazione della struttura	SPMC RG - Dirigente del Servizio - dott. Pier Giorgio Bevelacqua
Responsabile del procedimento	Ministeri Francesco (vedi canali di comunicazione)
modalità di accesso al servizio	Viale Europa 359 97100 Ragusa Lunedì, mercoledì, venerdì dalle ore 9,00 alle ore 12,00, previo appuntamento mercoledì dalle ore 15,30 alle ore 16,30, previo appuntamento http://pti.regione.sicilia.it/portal/page/portal/PIR_PORTALE/PIR_LaStrutturaRegionale/PIR_AssInfrastruttureMobilitaPIR_InfrastruttureMobilitaTrasporti/F http://pti.regione.sicilia.it/portal/page/portal/PIR_PORTALE/PIR_LaStrutturaRegionale/PIR_AssInfrastruttureMobilitaPIR_InfrastruttureMobilitaTra
Modulistica	la modulistica è scaricabile dal sito istituzionale del Dipartimento delle Infrastrutture, della Mobilità e dei Trasporti
tempi di erogazione del servizio	30 giorni
trasparenza del servizio	Informazioni dettagliate su servizio e sulle modalità di erogazione - link istituzionale - disponibili sul sito
Eventuali costi per l'utente	Pagamento tramite Pagonline UNICREDIT o tramite MAV: 1 v. da € 10,20 (diritti) + € 1,78 - 1 v. da € 32,00 (imposta di bollo) + € 1,78 – 1 v. da € 18,37 (acquisto targhe) + € 1,78

SCHEDE DI AUTOVALUTAZIONE STANDARD QUALITATIVI				
Dimensione	Sottodimensione	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Fisica	Accesso allo sportello fisico di accoglienza	(5 giornate lavorative a settimana)	156
	Multicanale	Possibilità di comunicare a mezzo telefono, fax, posta, e-mail	(5 giornate lavorative a settimana)	104
		Disponibilità del servizio tramite pubblicazione sul sito web istituzionale	(Numero spazi web aggiornati) / (Numero spazi web da aggiornare)	100%
Tempestività	Tempestività	Erogazione del-la prestazione entro i termini previsti dalla normativa e/o regolamento. Il servizio telefonico fornisce risposte in tempo reale; le risposte alle e-mail sono evase entro 24 /48 ore (entro 72 ore se parvenue nella chiusura dell'ufficio per fine settimana o festività)	(Numero delle prestazioni effettuate entro il tempo previsto. Tempo medio di risposta alle chiamate entranti: 60 secondi) (Tempo medio di risposta alle richieste via e-mail: 24/ 48 ore)	96%
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione sul sito web della informazione riguardante il responsabile del Servizio	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
	Tempistiche di risposta	Pubblicazione sul sito web della tempistica programmata	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
	Eventuali spese a carico dell'utente	Pubblicazione sul sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
Efficacia	Conformità	% di regolarità della prestazione erogata	Numero di pratiche evase conformemente alla norma di riferimento / Numero totale comunicazioni	100%
	Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata	Numero di reclami / Numero richieste evase	<5%
	Completezza	% di esautività della prestazione erogata	Numero comunicazioni evase senza ulteriori adempimenti dell'utenza / Numero totale di comunicazioni	92%

Dipartimento regionale delle Infrastrutture della Mobilità e dei Trasporti – Servizio Provinciale della Motorizzazione Civile di Ragusa	
Servizio erogato	Immatricolazione di veicoli di importazione parallela. Il servizio prevede l'immatricolazione dei veicoli di importazione non ufficiale (parallela)
Denominazione della struttura	SPMC RG - Dirigente del Servizio - dott. Pier Giorgio Bevelacqua
Responsabile del procedimento	Cappello Giampaolo (vedi canali di comunicazioni)
Viale Europa 359 97100 Ragusa	
modalità di accesso al servizio	Lunedì, mercoledì, venerdì dalle ore 9,00 alle ore 12,00, previo appuntamento mercoledì dalle ore 15,30 alle ore 16,30, previo appuntamento
	http://pti.regione.sicilia.it/portal/page/portal/PIR_PORTALE/PIR_LaStrutturaRegionale/PIR_AssInfrastruttureMobilita/PIR_InfrastruttureMobilitaTrasporti/F
	http://pti.regione.sicilia.it/portal/page/portal/PIR_PORTALE/PIR_LaStrutturaRegionale/PIR_AssInfrastruttureMobilita/PIR_InfrastruttureMobilitaTra
Modulistica	la modulistica è scaricabile dal sito istituzionale del Dipartimento delle Infrastrutture, della Mobilità e dei Trasporti
tempi di erogazione del servizio	30 giorni
trasparenza del servizio	Informazioni dettagliate su servizio e sulle modalità di erogazione - link istituzionale - disponibili sul sito
Eventuali costi per l'utente	Pagamento tramite Pagonline UNICREDIT o tramite MAV: 1 v. da € 10,20 (diritti) + € 1,78 - 1 v. da € 64,00 (imposta di bollo) + € 1,78 - 1 v. da € 41,78 (acquisto targhe) + € 1,78

SCHEDE DI AUTOVALUTAZIONE STANDARD QUALITATIVI				
Dimensione	Sottodimensione	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Fisica	Accesso allo sportello fisico di accoglienza	(5 giornate lavorative a settimana)	156
	Multicanale	Possibilità di comunicare a mezzo telefono, fax, posta, e-mail	(5 giornate lavorative a settimana)	104
		Disponibilità del servizio tramite pubblicazione sul sito web istituzionale	(Numero spazi web aggiornati) / (Numero spazi web da aggiornare)	100%
Tempestività	Tempestività	Erogazione del-la prestazione entro i termini previsti dalla normativa e/o regolamento. Il servizio telefo-nico fornisce risposte in tempo reale; le risposte alle e-mail sono evase entro 24 /48 ore (entro 72 ore se parvenu-te nella chiusu-ra dell'ufficio per fine setti-mana o festi-età	(Numero delle prestazioni effettuate entro il tempo previsto. Tempo medio di risposta alle chiamate entranti: 60 secondi) (Tempo medio di risposta alle richieste via e-mail: 24/ 48 ore)	96%
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione sul sito web della informazione riguardante il responsabile del Servizio	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
	Tempistiche di risposta	Pubblicazione sul sito web della tempistica programmata	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
	Eventuali spese a carico dell'utente	Pubblicazione sul sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
Efficacia	Conformità	% di regolarità della prestazione erogata	Numero di pratiche evase conformemente alla norma di riferimento / Numero totale comunicazioni	100%
	Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata	Numero di reclami / Numero richieste evase	<5%
	Compiutezza	% di esautività della prestazione erogata	Numero comunicazioni evase senza ulteriori adempimenti dell'utenza / Numero totale di comunicazioni	92%

25. Revisione periodica dei vei

Dipartimento regionale delle Infrastrutture della Mobilità e dei Trasporti – Servizio Provinciale della Motorizzazione Civile di Ragusa	
Servizio erogato	Revisione periodica dei veicoli. Il servizio prevede che venga aggiornata la carta di circolazione con l'apposizione sulla carta di circolazione dei veicoli, di apposita etichetta a adesiva antifalsificazione che attesta la regolarità della revisione periodica effettuata ai sensi dell'art. 80 del Codice della Strada, Ciò solo a seguito delle operazioni di revisione che si sono concluse con esito "Regolare"
Denominazione della struttura	SPMC RG - Dirigente del Servizio - dott. Pier Giorgio Bevelacqua
Responsabile del procedimento	Maltese Giulio (vedi canali di comunicazione)
modalità di accesso al servizio	Viale Europa 359 97100 Ragusa Lunedì, mercoledì, venerdì dalle ore 9,00 alle ore 12,00, previo appuntamento mercoledì dalle ore 15,30 alle ore 16,30, previo appuntamento http://pti.regione.sicilia.it/portal/page/portal/PIR_PORTALE/PIR_LaStrutturaRegionale/PIR_AssInfrastruttureMobilita/PIR_InfrastruttureMobilitaTrasporti/F http://pti.regione.sicilia.it/portal/page/portal/PIR_PORTALE/PIR_LaStrutturaRegionale/PIR_AssInfrastruttureMobilita/PIR_InfrastruttureMobilitaTra
Modulistica	la modulistica è scaricabile dal sito istituzionale del Dipartimento delle Infrastrutture, della Mobilità e dei Trasporti
tempi di erogazione del servizio	30 giorni
trasparenza del servizio	Informazioni dettagliate su servizio e sulle modalità di erogazione - link istituzionale - disponibili sul sito
Eventuali costi per l'utente	Pagamento tramite Pagonline UNICREDIT o tramite MAV: 1 v. da € 45,00 (diritti) + € 1,78

SCHEDE DI AUTOVALUTAZIONE STANDARD QUALITATIVI				
Dimensione	Sottodimensione	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Fisica	Accesso allo sportello fisico di accoglienza	(5 giornate lavorative a settimana)	156
	Multicanale	Possibilità di comunicare a mezzo telefono, fax, posta, e-mail	(5 giornate lavorative a settimana)	104
		Disponibilità del servizio tramite pubblicazione sul sito web istituzionale	(Numero spazi web aggiornati) / (Numero spazi web da aggiornare)	100%
Tempestività	Tempestività	Erogazione del-la prestazione entro i termini previsti dalla normativa e/o regolamento. Il servizio telefono-nico fornisce risposte in tempo reale; le risposte alle e-mail sono evase entro 24 /48 ore (entro 72 ore se parvenu-te nella chiusura dell'ufficio per fine setti-mana o festi-vità	(Numero delle prestazioni effettuate entro il tempo previsto. Tempo medio di risposta alle chiamate entranti: 60 secondi) / (Tempo medio di risposta alle richieste via e-mail: 24/ 48 ore)	96%
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione sul sito web della informazione riguardante il responsabile del Servizio	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
	Tempistiche di risposta	Pubblicazione sul sito web della tempistica programmata	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
	Eventuali spese a carico dell'utente	Pubblicazione sul sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
Efficacia	Conformità	% di regolarità della prestazione erogata	Numero di pratiche evase conformemente alla norma di riferimento / Numero totale comunicazioni	100%
	Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata	Numero di reclami / Numero richieste evase	<5%
	Compiutezza	% di esaustività della prestazione erogata	Numero comunicazioni evase senza ulteriori adempimenti dell'utenza / Numero totale di comunicazioni	92%

Dipartimento regionale delle Infrastrutture della Mobilità e dei Trasporti – Servizio Provinciale della Motorizzazione Civile di Ragusa	
Servizio erogato	Rilascio del certificato di approvazione a seguito collaudo i veicoli. Il servizio prevede l'operazione di verifica e prova di alcune categorie di veicoli, per i quali, a seguito dell'accertamento dei dati di identificazione, viene accertata la corrispondenza alle caratteristiche costruttive e funzionali e alle prescrizioni tecniche previste Dal Codice della Strada, con conseguente rilascio del Certificato di Approvazione (c.d. CdA)
Denominazione della struttura	SPMC RG - Dirigente del Servizio - dott. Pier Giorgio Bevelacqua
Responsabile del procedimento	Maltese Giulio (vedi canali di comunicazione)
Viale Europa 359 97100 Ragusa	
modalità di accesso al servizio	Lunedì, mercoledì, venerdì dalle ore 9,00 alle ore 12,00, previo appuntamento mercoledì dalle ore 15,30 alle ore 16,30, previo appuntamento
	http://pti.regione.sicilia.it/portal/page/portal/PIR_PORTALE/PIR_LaStrutturaRegionale/PIR_AssInfrastruttureMobilita/PIR_InfrastruttureMobilitaTrasporti/F
	http://pti.regione.sicilia.it/portal/page/portal/PIR_PORTALE/PIR_LaStrutturaRegionale/PIR_AssInfrastruttureMobilita/PIR_InfrastruttureMobilitaTra
Modulistica	la modulistica è scaricabile dal sito istituzionale del Dipartimento delle Infrastrutture, della Mobilità e dei Trasporti
tempi di erogazione del servizio	30 giorni
trasparenza del servizio	Informazioni dettagliate su servizio e sulle modalità di erogazione - link istituzionale - disponibili sul sito
Eventuali costi per l'utente	Pagamento tramite Pagonline UNICREDIT o tramite MAV: 1 v. da € 45,00 (diritti) + € 1,78 - 1 v. da € 32,00 (imposta di bollo) + € 1,78

SCHEDE DI AUTOVALUTAZIONE STANDARD QUALITATIVI				
Dimensione	Sottodimensione	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Fisica	Accesso allo sportello fisico di accoglienza	(5 giornate lavorative a settimana)	156
	Multicanale	Possibilità di comunicare a mezzo telefono, fax, posta, e-mail	(5 giornate lavorative a settimana)	104
		Disponibilità del servizio tramite pubblicazione sul sito web istituzionale	(Numero spazi web aggiornati) / (Numero spazi web da aggiornare)	100%
Tempestività	Tempestività	Erogazione del-la prestazione entro i termini previsti dalla normativa e/o regolamento. Il servizio telefo-nico fornisce risposte in tempo reale; le risposte alle e-mail sono evase entro 24 /48 ore (entro 72 ore se parvenu-te nella chiusu-ra dell'ufficio per fine setti-mana o festi-vità	(Numero delle prestazioni effettuate entro il tempo previsto. Tempo medio di risposta alle chiamate entranti: 60 secondi) / (Tempo medio di risposta alle richieste via e-mail: 24/ 48 ore)	96%
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione sul sito web della informazione riguardante il responsabile del Servizio	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
	Tempistiche di risposta	Pubblicazione sul sito web della tempistica programmata	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
	Eventuali spese a carico dell'utente	Pubblicazione sul sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
Efficacia	Conformità	% di regolarità della prestazione erogata	Numero di pratiche evase conformemente alla norma di riferimento / Numero totale comunicazioni	100%
	Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata	Numero di reclami / Numero richieste evase	<5%
	Compiutezza	% di esaustività della prestazione erogata	Numero comunicazioni evase senza ulteriori adempimenti dell'utenza / Numero totale di comunicazioni	92%

Dipartimento regionale delle Infrastrutture della Mobilità e dei Trasporti – Servizio Provinciale della Motorizzazione Civile di Ragusa	
Servizio erogato	Rilascio dell'Autorizzazione ai Centri di Revisione per lo svolgimento dell'attività di revisione dei veicoli a motore capaci di contenere al massimo nove persone, compreso il conducente, ovvero con massa complessiva a pieno carico fino a 3,5 t, ai sensi dell'art. 80 del D.Lgs. 30 aprile 1992, n. 285 e dagli art. 239, 240 e 241 – appendice X al Titolo III – del D.P.R. 16 dicembre 1992, n. 495 e s.m.i. Il servizio prevede il rilascio dell'autorizzazione per la revisione dei Veicoli fino a 3,5 t e fino a 9 posti compreso il conducente, ai sensi dell'art. 80, comma 8 del C.d.S..
Denominazione della struttura	SPMC RG - Dirigente del Servizio - dott. Pier Giorgio Bevelacqua
Responsabile del procedimento	Maltese Giulio (vedi canali di comunicazione)
Viale Europa 359 97100 Ragusa	
modalità di accesso al servizio	Lunedì, mercoledì, venerdì dalle ore 9,00 alle ore 12,00, previo appuntamento mercoledì dalle ore 15,30 alle ore 16,30, previo appuntamento
	http://pti.regione.sicilia.it/portal/page/portal/PIR_PORTALE/PIR_LaStrutturaRegionale/PIR_AssInfrastruttureMobilitaPIR_InfrastruttureMobilitaTrasporti/F
	http://pti.regione.sicilia.it/portal/page/portal/PIR_PORTALE/PIR_LaStrutturaRegionale/PIR_AssInfrastruttureMobilitaPIR_InfrastruttureMobilitaTra
Modulistica	la modulistica è scaricabile dal sito istituzionale del Dipartimento delle Infrastrutture, della Mobilità e dei Trasporti
tempi di erogazione del servizio	30 giorni
trasparenza del servizio	Informazioni dettagliate su servizio e sulle modalità di erogazione - link istituzionale - disponibili sul sito
Eventuali costi per l'utente	Pagamento tramite Pagonline UNICREDIT o tramite MAV: 2 v. da € 103,30 (diritti) + 2 x € 1,78 - 2 v. da € 16,00 (imposta di bollo) + 2 x € 1,78

SCHEDE DI AUTOVALUTAZIONE STANDARD QUALITATIVI				
Dimensione	Sottodimensione	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Fisica	Accesso allo sportello fisico di accoglienza	(5 giornate lavorative a settimana)	156
	Multicanale	Possibilità di comunicare a mezzo telefono, fax, posta, e-mail	(5 giornate lavorative a settimana)	104
		Disponibilità del servizio tramite pubblicazione sul sito web istituzionale	(Numero spazi web aggiornati) / (Numero spazi web da aggiornare)	100%
Tempestività	Tempestività	Erogazione della prestazione entro i termini previsti dalla normativa e/o regolamento. Il servizio telefono-nico fornisce risposte in tempo reale; le risposte alle e-mail sono evase entro 24 /48 ore (entro 72 ore se parvenue nella chiusura dell'ufficio per fine settimana o festività)	(Numero delle prestazioni effettuate entro il tempo previsto. Tempo medio di risposta alle chiamate entranti: 60 secondi) (Tempo medio di risposta alle richieste via e-mail: 24/ 48 ore)	96%
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione sul sito web della informazione riguardante il responsabile del Servizio	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
	Tempistiche di risposta	Pubblicazione sul sito web della tempistica programmata	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
	Eventuali spese a carico dell'utente	Pubblicazione sul sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
Efficacia	Conformità	% di regolarità della prestazione erogata	Numero di pratiche evase conformemente alla norma di riferimento / Numero totale comunicazioni	100%
	Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata	Numero di reclami / Numero richieste evase	<5%
	Compiutezza	% di esautività della prestazione erogata	Numero comunicazioni evase senza ulteriori adempimenti dell'utenza / Numero totale di comunicazioni	92%

Dipartimento regionale delle Infrastrutture della Mobilità e dei Trasporti – Servizio Provinciale della Motorizzazione Civile di Ragusa	
Servizio erogato	Rilascio di autorizzazione all'esercizio della professione (AEP) del trasporto merci/persone. Il servizio prevede il rilascio dell'autorizzazione all'esercizio della professione del trasporto merci/persone che, in base alle norme del regolamento comunitario n. 1071/2009, debbono ottenere le imprese che intendono esercitare la professione di trasporto su strada. Per esercitare la professione di autotrasportatore su strada di merci, è necessaria, in base all'art. 1, comma 94 della legge 147/2013, l'iscrizione all'Albo degli autotrasportatori di cose per Conto terzi.
Denominazione della struttura	SPMC RG - Dirigente del Servizio - dott. Pier Giorgio Bevelacqua
Responsabile del procedimento	Maltese Giulio (vedi canali di comunicazioni)
modalità di accesso al servizio	Viale Europa 359 97100 Ragusa Lunedì, mercoledì, venerdì dalle ore 9,00 alle ore 12,00, previo appuntamento mercoledì dalle ore 15,30 alle ore 16,30, previo appuntamento http://pti.regione.sicilia.it/portal/page/portal/PIR_PORTALE/PIR_LaStrutturaRegionale/PIR_AssInfrastruttureMobilita/PIR_InfrastruttureMobilitaTrasporti/F http://pti.regione.sicilia.it/portal/page/portal/PIR_PORTALE/PIR_LaStrutturaRegionale/PIR_AssInfrastruttureMobilita/PIR_InfrastruttureMobilitaTra
Modulistica	la modulistica è scaricabile dal sito istituzionale del Dipartimento delle Infrastrutture, della Mobilità e dei Trasporti
tempi di erogazione del servizio	30 giorni
trasparenza del servizio	Informazioni dettagliate su servizio e sulle modalità di erogazione - link istituzionale - disponibili sul sito
Eventuali costi per l'utente	Pagamento tramite Pagonline UNICREDIT o tramite MAV Iscrizione Albo: 1 v. da € 16,00 (bollo) + € 1,78 - 1 v. da € 30,00 (diritti) + € 1,78 Rilascio autorizzazione REN: 1 v. da € 32,00 (bollo) + € 1,78

SCHEDE DI AUTOVALUTAZIONE STANDARD QUALITATIVI				
Dimensione	Sottodimensione	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Fisica	Accesso allo sportello fisico di accoglienza	(5 giornate lavorative a settimana)	156
	Multicanale	Possibilità di comunicare a mezzo telefono, fax, posta, e-mail	(5 giornate lavorative a settimana)	104
		Disponibilità del servizio tramite pubblicazione sul sito web istituzionale	(Numero spazi web aggiornati) / (Numero spazi web da aggiornare)	100%
Tempestività	Tempestività	Erogazione del-la prestazione entro i termini previsti dalla normativa e/o regolamento. Il servizio telefo-nico fornisce risposte in tempo reale; le risposte alle e-mail sono evase entro 24 /48 ore (entro 72 ore se parvenu-te nella chiusu-ra dell'ufficio per fine setti-mana o festi-vità	(Numero delle prestazioni effettuate entro il tempo previsto. Tempo medio di risposta alle chiamate entranti: 60 secondi) / (Tempo medio di risposta alle richieste via e-mail: 24/ 48 ore)	96%
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione sul sito web della informazione riguardante il responsabile del Servizio	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
	Tempistiche di risposta	Pubblicazione sul sito web della tempistica programmata	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
	Eventuali spese a carico dell'utente	Pubblicazione sul sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
Efficacia	Conformità	% di regolarità della prestazione erogata	Numero di pratiche evase conformemente alla norma di riferimento / Numero totale comunicazioni	100%
	Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata	Numero di reclami / Numero richieste evase	<5%
	Compiutezza	% di esautività della prestazione erogata	Numero comunicazioni evase senza ulteriori adempimenti dell'utenza / Numero totale di comunicazioni	92%

Dipartimento regionale delle Infrastrutture della Mobilità e dei Trasporti – Servizio Provinciale della Motorizzazione Civile di Ragusa	
Servizio erogato	Rilascio di copie conformi delle autorizzazioni di trasporto merci in ambito comunitario (licenze comunitarie) ed extracomunitario. Il servizio prevede il rilascio di copie conformi delle licenze comunitarie assegnate per il trasporto di cose nell'ambito della CE.
Denominazione della struttura	SPMC RG - Dirigente del Servizio - dott. Pier Giorgio Bevelacqua
Responsabile del procedimento	Frasca Giovanna (vedi canali di comunicazioni)
Viale Europa 359 97100 Ragusa	
modalità di accesso al servizio	Lunedì, mercoledì, venerdì dalle ore 9,00 alle ore 12,00, previo appuntamento mercoledì dalle ore 15,30 alle ore 16,30, previo appuntamento
	http://pti.regione.sicilia.it/portal/page/portal/PIR_PORTALE/PIR_LaStrutturaRegionale/PIR_AssInfrastruttureMobilita/PIR_InfrastruttureMobilitaTrasporti/F
	http://pti.regione.sicilia.it/portal/page/portal/PIR_PORTALE/PIR_LaStrutturaRegionale/PIR_AssInfrastruttureMobilita/PIR_InfrastruttureMobilitaTra
Modulistica	la modulistica è scaricabile dal sito istituzionale del Dipartimento delle Infrastrutture, della Mobilità e dei Trasporti
tempi di erogazione del servizio	30 giorni
trasparenza del servizio	Informazioni dettagliate su servizio e sulle modalità di erogazione - link istituzionale - disponibili sul sito
Eventuali costi per l'utente	Pagamento tramite Pagonine UNICREDIT o tramite MAV Rilascio copie conformi delle licenze comunitarie 1 v. da € 16,00 (bollo) + € 1,78 (istanza) 1 v. da € 16,00 (bollo) + € 1,78 - 1 v. da € 10,20 (diritti) + € 1,78 (per ogni copia richiesta)

SCHEDE DI AUTOVALUTAZIONE STANDARD QUALITATIVI				
Dimensione	Sottodimensione	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Fisica	Accesso allo sportello fisico di accoglienza	(5 giornate lavorative a settimana)	156
	Multicanale	Possibilità di comunicare a mezzo telefono, fax, posta, e-mail	(5 giornate lavorative a settimana)	104
		Disponibilità del servizio tramite pubblicazione sul sito web istituzionale	(Numero spazi web aggiornati) / (Numero spazi web da aggiornare)	100%
Tempestività	Tempestività	Erogazione della prestazione entro i termini previsti dalla normativa e/o regolamento. Il servizio telefo-nico fornisce risposte in tempo reale; le risposte alle e-mail sono evase entro 24 /48 ore (entro 72 ore se parvenue nella chiusu-ra dell'ufficio per fine setti-mana o festi-vità	(Numero delle prestazioni effettuate entro il tempo previsto. Tempo medio di risposta alle chiamate entranti: 60 secondi) (Tempo medio di risposta alle richieste via e-mail: 24/ 48 ore)	96%
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione sul sito web della informazione riguardante il responsabile del Servizio	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
	Tempistiche di risposta	Pubblicazione sul sito web della tempistica programmata	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
	Eventuali spese a carico dell'utente	Pubblicazione sul sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
Efficacia	Conformità	% di regolarità della prestazione erogata	Numero di pratiche evase conformemente alla norma di riferimento / Numero totale comunicazioni	100%
	Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata	Numero di reclami / Numero richieste evase	<5%
	Compiutezza	% di esautività della prestazione erogata	Numero comunicazioni evase senza ulteriori adempimenti dell'utenza / Numero totale di comunicazioni	92%

Dipartimento regionale delle Infrastrutture della Mobilità e dei Trasporti – Servizio Provinciale della Motorizzazione Civile di Ragusa	
Servizio erogato	Rilascio della licenza per il trasporto di merci in conto proprio. Il servizio prevede il rilascio della licenza per il trasporto di cose in conto proprio Alle ditte che svolgono un'attività principale diversa da quella del trasporto
Denominazione della struttura	SPMC RG - Dirigente dott. Pier Giorgio Bevelacqua
Responsabile del procedimento	Migliorino Francesco (vedi canali di comunicazione)
modalità di accesso al servizio	Viale Europa 359 97100 Ragusa Lunedì, mercoledì, venerdì dalle ore 9,00 alle ore 12,00, previo appuntamento mercoledì dalle ore 15,30 alle ore 16,30, previo appuntamento http://pti.regione.sicilia.it/portal/page/portal/PIR_PORTALE/PIR_LaStrutturaRegionale/PIR_AssInfrastruttureMobilita/PIR_InfrastruttureMobilitaTrasporti/F http://pti.regione.sicilia.it/portal/page/portal/PIR_PORTALE/PIR_LaStrutturaRegionale/PIR_AssInfrastruttureMobilita/PIR_InfrastruttureMobilitaTra
Modulistica	la modulistica è scaricabile dal sito istituzionale del Dipartimento delle Infrastrutture, della Mobilità e dei Trasporti
tempi di erogazione del servizio	30 giorni
trasparenza del servizio	Informazioni dettagliate su servizio e sulle modalità di erogazione - link istituzionale - disponibili sul sito
Eventuali costi per l'utente	Pagamento tramite Pagonline UNICREDIT o tramite MAV: 1 v. da € 10,33 (diritti) + 2 x € 1,78 - 1 v. da € 32,00 (imposta di bollo) + € 1,78 - € 25,82 (tassa fino a 3000 kg) + € 1,78 - € 34,09 (tassa oltre 3000 kg) + € 1,78

SCHEDE DI AUTOVALUTAZIONE STANDARD QUALITATIVI				
Dimensione	Sottodimensione	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Fisica	Accesso allo sportello fisico di accoglienza	(5 giornate lavorative a settimana)	156
	Multicanale	Possibilità di comunicare a mezzo telefono, fax, posta, e-mail	(5 giornate lavorative a settimana)	104
		Disponibilità del servizio tramite pubblicazione sul sito web istituzionale	(Numero spazi web aggiornati) / (Numero spazi web da aggiornare)	100%
Tempestività	Tempestività	Erogazione della prestazione entro i termini previsti dalla normativa e/o regolamento. Il servizio telefonico fornisce risposte in tempo reale; le risposte alle e-mail sono evase entro 24/48 ore (entro 72 ore se pervenute nella chiusura dell'ufficio per fine settimana o festività)	(Numero delle prestazioni effettuate entro il tempo previsto. Tempo medio di risposta alle chiamate entranti: 60 secondi) / (Tempo medio di risposta alle richieste via e-mail: 24/ 48 ore)	96%
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione sul sito web della informazione riguardante il responsabile del Servizio	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
	Tempistiche di risposta	Pubblicazione sul sito web della tempistica programmata	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
	Eventuali spese a carico dell'utente	Pubblicazione sul sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
Efficacia	Conformità	% di regolarità della prestazione erogata	Numero di pratiche evase conformemente alla norma di riferimento / Numero totale comunicazioni	100%
	Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata	Numero di reclami / Numero richieste evase	<5%
	Compiutezza	% di esautività della prestazione erogata	Numero comunicazioni evase senza ulteriori adempimenti dell'utenza / Numero totale di comunicazioni	92%

Elenco Contatti

Centralino: 0932 604149 Fax: 0932 257962 – e-mail: mcrg.trasporti@regione.

DIPENDENTE

APRILE ANTONELLA

ARENA ANTONIA

BARONE GIUSEPPA

BEVELACQUA PIER GIORGIO

CAPPELLO GIAMPAOLO

CAPUZZELLO SALVATORE

CARUSO ELISABETTA

CARUSO IRENE

CARUSO LUIGI

CASAMICHIELA MARIO

CORALLO EMANUELA

DISTEFANO ISABELLA

FIRRINCIELI ANGELA

FRASCA GIOVANNA

INCARDONA DANIELE

IURATO GIUSEPPE

MALTESE GIULIO

MALTESE MARIA

MAURO GAETANA

MELILLI MARIANCIOLA

Elenco Contatti

MELILLI MARIANGELA
MIGLIORE CARMELA
MIGLIORINO FRANCESCO
MINISTERI FRANCESCO
TORRE GIOVANNA
VERDE MAURIZIO
ZACCO MASSIMILIANO

Elenco Contatti

MOTORIZZAZIONE CIVILE DI RAGUSA

sicilia.it – PEC: motorizzazione.rg@certmail.regione.sicilia.it

TELEFONO	E.MAIL
0932604149	antonella.aprile@regione.sicilia.it
0932604149	antonia.arena@regione.sicilia.it
0932604149 cell. 3386558275	giuseppabarone@regione.sicilia.it
0932604149 cell. 3298329169	pg.bevelacqua.trasporti@regione.sicilia.it
0932604149 cell. 3386558319	giampaolo.cappello@regione.sicilia.it
0932604149	salvatore.capuzzello@regione.sicilia.it
0932604149	elisabetta.caruso@regione.sicilia.it
0932604149	irene.caruso@regione.sicilia.it
0932604149 cell. 3386558489	luigi.caruso@regione.sicilia.it
0932604149	mario.casamichiela@regione.sicilia.it
0932604149	emanuela.corallo@regione.sicilia.it
0932604149	isabella.distefano@regione.sicilia.it
932604149	angela.firrincieli@regione.sicilia.it
0932604149 cell. 3386558058	giovanna.frasca@regione.sicilia.it
0932604149	daniele.incardona@regione.sicilia.it
0932604149 cell. 3386558104	giuseppe.iurato@regione.sicilia.it
0932604149	giulio.maltese@regione.sicilia.it
0932604149 cell. 3386559098	m.maltese@regione.sicilia.it
0932604149 cell. 3386792653	gaetana.mauro@regione.sicilia.it
0932604149	marionella.melilli@regione.sicilia.it

Elenco Contatti

0932604149	mariaangela.memmi@regione.sicilia.it
0932604149 cell. 3386792961	carmela.migliore@regione.sicilia.it
0932604149	francesco.migliorino@regione.sicilia.it
0932604149	francesco.ministeri@regione.sicilia.it
0932604149 cell. 3386559160	giovanna.torre@regione.sicilia.it
0932604149 cell. 3298329438	maurizio.verde@regione.sicilia.it
0932604149 cell. 3386559249	massimiliano.zacco@regione.sicilia.it

Elenco Contatti

QUALIFICA	PIANO	STANZA
B2 - Collaboratore	TERRA	16
A2 - Operatore	PRIMO	9
A2 - Operatore	PRIMO	13
D3F - Dirigente	PRIMO	3
A2 - Operatore	PRIMO	8
A2 - Operatore	TERRA	16
A2 - Operatore	TERRA	16
B2 - Collaboratore	PRIMO	13
B2 - Collaboratore	PRIMO	12
C8 - Istruttore Direttivo	PRIMO	2
A2 - Operatore	PRIMO	4
A2 - Operatore	TERRA	16
A2 - Operatore	PRIMO	4
B2 - Collaboratore	PRIMO	7
B - Collaboratore	PRIMO	10
A2 - Operatore	PRIMO	5
D6 - Funzionario Direttivo	PRIMO	1
B2 - Collaboratore	PRIMO	2
A2 - Operatore	PRIMO	1
B2 - Collaboratore	TERRA	16

Elenco Contatti

B2 - Collaboratore	TERRA	10
A2 - Operatore	PRIMO	7
D6 - Funzionario Direttivo	PRIMO	9
D6 - Funzionario Direttivo	TERRA	16
B2 - Collaboratore	PRIMO	6
D5 - Funzionario Direttivo	PRIMO	6
A2 - Operatore	TERRA	16