

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 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 pervenute nella chiusu-ra 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% 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
	link istituzionale		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 smarrimento etc.

Dipartimento regionale delle Infrastrutture della Mobilità e dei Trasporti – Servizio Provinciale Motorizzazione Civile di Siracusa	
Servizio erogato	Il servizio prevede il rilascio del duplicato della patente per smarrimento, sottrazione o distruzione – D.P.R. 9/3/2000 n. 104
Denominazione della struttura	CONDUCENTI
Responsabile del procedimento	F.D. Ambrogio Sebastiano Tel.no 0931 62644 int. 752 – sebastiano.ambrogio@regione.sicilia.it
Via Panico n.15 – SIRACUSA	
modalità di accesso al servizio	Lunedì 9-12 – Mercoledì 9-12 e 16 – 17,30 – Venerdì 9-12
	0931 62644 – Fax 0931 24461 – <a href="mailto:motorizzazione.civile.sr@regione.sicilia.it">motorizzazione.civile.sr@regione.sicilia.it</a> - <a href="mailto:motorizzazione.sr@certmail.regione.sicilia.it">motorizzazione.sr@certmail.regione.sicilia.it</a>
	<a href="http://pti.regione.sicilia.it/portal/page/portal/PIR_PORTALE/PIR_LaStrutturaRegionale/PIR_AssInfrastruttureMobilita/PIR_InfrastruttureMobilitaTrasporti/PIR_Struttura/PIR_Contatti/PIR_UFFICIPERIFERICINEW/PIR_MotorizzazioneSiracusa">http://pti.regione.sicilia.it/portal/page/portal/PIR_PORTALE/PIR_LaStrutturaRegionale/PIR_AssInfrastruttureMobilita/PIR_InfrastruttureMobilitaTrasporti/PIR_Struttura/PIR_Contatti/PIR_UFFICIPERIFERICINEW/PIR_MotorizzazioneSiracusa</a>
	Presentazione della pratica allo sportello e registrazione.
Modulistica	Mod. TT 2112
tempi di erogazione del servizio	30 gg
trasparenza del servizio	<a href="https://www.ilportaledellautomobilista.it">https://www.ilportaledellautomobilista.it</a>
Eventuali costi per l'utente	€ 10,20

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)	260
	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%
Tempestività	Tempestività	Erogazione del-la prestazione entro i termini previsti dalla normativa e/o regolamento. Il servizio telefono-rico fornisce risposte in tempo reale; le risposte alle e-mail sono evase entro 24 /48 ore (entro 72 ore se parvenue-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%
			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	100,00%
	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	92,00%

Dipartimento regionale delle Infrastrutture della Mobilità e dei Trasporti – Servizio Provinciale Motorizzazione Civile di Siracusa	
Servizio erogato	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	CONDUCENTI
Responsabile del procedimento	F.D. Furioli Mauro Tel.no 0931 62644 int. 748 – mauro.furioli@regione.sicilia.it
modalità di accesso al servizio	Via Panico n.15 – SIRACUSA  Lunedì 9-12 – Mercoledì 9-12 e 16 – 17,30 – Venerdì 9-12  0931 62644 – Fax 0931 24461 – motorizzazione.civile.sr@regione.sicilia.it - motorizzazione.sr@certmail.regione.sicilia.it  <a href="http://pti.regione.sicilia.it/portali/pagine/portali/PIR_PORTALE/PIR_LaStrutturaRegionale/PIR_AssInfrastruttureMobilita/PIR_InfrastruttureMobilitaTrasporti/PIR_Struttura/PIR_Contatti/PIR_UFFICI/PERIFERICINE/PIR_MotorizzazioneSiracusa">http://pti.regione.sicilia.it/portali/pagine/portali/PIR_PORTALE/PIR_LaStrutturaRegionale/PIR_AssInfrastruttureMobilita/PIR_InfrastruttureMobilitaTrasporti/PIR_Struttura/PIR_Contatti/PIR_UFFICI/PERIFERICINE/PIR_MotorizzazioneSiracusa</a>  Presentazione della pratica allo sportello e registrazione.
Modulistica	Mod. TT 2112
tempi di erogazione del servizio	30 gg
trasparenza del servizio	<a href="https://www.ilportaledellautomobilista.it">https://www.ilportaledellautomobilista.it</a>
Eventuali costi per l'utente	€ 44,00

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)	260
	Multicanale	Posibilità 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%
Tempestività	Tempestività	Erogazione della prestazione entro i termini previsti dalla normativa e/o regolamento. Il servizio telefo-nico fornisce risposta in tempo reale. Le risposte alle e-mail sono evase entro 24 (48 ore) (entro 72 ore se pervenute nella chiusa-ra 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% 96%
		Responsabili	Pubblicazione sul sito web della informazione riguardante il responsabile del Servizio	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web
Trasparenza	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
	Tempestiche 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	100,00%
	Affidabilità	Perfinezza 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	92,00%

Dipartimento regionale delle Infrastrutture della Mobilità e dei Trasporti – Servizio Provinciale Motorizzazione Civile di Siracusa	
Servizio erogato	Il servizio prevede il rilascio, a seguito di esame, della patente di guida AM, necessaria alla conduzione dei ciclomotori
Denominazione della struttura	CONDUCENTI
Responsabile del procedimento	F.D. Corso Vincenzo – Tel.no 0931 62644 int. 756 – vincenzo.corso@regione.sicilia.it F.D. Furiosi Mauro – Tel.no 0931 62644 int. 748 – mauro.furiosi@regione.sicilia.it F.D. Ambrogio Sebastiano – Tel.no 0931 62644 regione.sicilia.int. 752 – sebastiano.ambrogio@regione.sicilia.it
modalità di accesso al servizio	Via Panico n.15 – SIRACUSA  Lunedì 9-12 – Mercoledì 9-12 e 16 – 17,30 – Venerdì 9-12  0931 62644 – Fax 0931 24461 – motorizzazione.civile.sr@regione.sicilia.it - motorizzazione.sr@certmail.regione.sicilia.it  <a href="http://pti.regione.sicilia.it/portali/pagine/portali/PIR_PORTALE/PIR_LaStrutturaRegionale/PIR_AssInfrastruttureMobilita/PIR_InfrastruttureMobilitaTrasporti/PIR_Struttura/PIR_Contatti/PIR_UFFICI/PERIFERICINE/PIR_MotorizzazioneSiracusa">http://pti.regione.sicilia.it/portali/pagine/portali/PIR_PORTALE/PIR_LaStrutturaRegionale/PIR_AssInfrastruttureMobilita/PIR_InfrastruttureMobilitaTrasporti/PIR_Struttura/PIR_Contatti/PIR_UFFICI/PERIFERICINE/PIR_MotorizzazioneSiracusa</a>  Presentazione della pratica allo sportello e registrazione.
Modulistica	Mod. TT 2112
tempi di erogazione del servizio	30 gg
trasparenza del servizio	<a href="https://www.ilportaledellautomobilista.it">https://www.ilportaledellautomobilista.it</a>
Eventuali costi per l'utente	€ 58,40

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)	260
	Multicanale	Posibilità 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%
Tempestività	Tempestività	Erogazione della prestazione entro i termini previsti dalla normativa e/o regolamento. Il servizio telefo-nico fornisce risposta 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% 96%
		Responsabilità	Pubblicazione sul sito web della informazione riguardante il responsabile del Servizio	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web
Trasparenza	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
	Tempestività 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
	Conformità	% di regolarità della prestazione erogata	Numero di pratiche evase conformemente alla norma di riferimento / Numero totale comunicazioni	100,00%
Efficacia	Affidabilità	Perfinezza della prestazione erogata	Numero di reclami / Numero richieste evase	-5%
	Completezza	% di esautività della prestazione erogata	Numero comunicazioni evase senza ulteriori adempimenti dell'utente / Numero totale di comunicazioni	92,00%

Dipartimento regionale delle Infrastrutture della Mobilità e dei Trasporti – Servizio Provinciale Motorizzazione Civile di Siracusa	
Servizio erogato	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	CONDUCENTI
Responsabile del procedimento	<a href="mailto:F.D. Corso Vincenzo Tel.no 0931 62644 int. 756 – vincenzo.corso@regione.sicilia.it">F.D. Corso Vincenzo Tel.no 0931 62644 int. 756 – vincenzo.corso@regione.sicilia.it</a>
modalità di accesso al servizio	<p>Via Panico n.15 – SIRACUSA</p> <p>Lunedì 9-12 – Mercoledì 9-12 e 16 – 17,30 – Venerdì 9-12</p> <p>0931 62644 – Fax 0931 24461 – <a href="mailto:motorizzazione.civile.sr@regione.sicilia.it">motorizzazione.civile.sr@regione.sicilia.it</a> - <a href="mailto:motorizzazione.sr@certmail.regione.sicilia.it">motorizzazione.sr@certmail.regione.sicilia.it</a></p> <p><a href="http://pti.regione.sicilia.it/portal/page/portal/PIR_PORTALE/PIR_LaStrutturaRegionale/PIR_AssInfrastruttureMobilita/PIR_InfrastruttureMobilitaTrasporti/PIR_Struttura/PIR_Contatti/PIR_UFFICI/PERIFERICINEW/PIR_MotorizzazioneSiracusa">http://pti.regione.sicilia.it/portal/page/portal/PIR_PORTALE/PIR_LaStrutturaRegionale/PIR_AssInfrastruttureMobilita/PIR_InfrastruttureMobilitaTrasporti/PIR_Struttura/PIR_Contatti/PIR_UFFICI/PERIFERICINEW/PIR_MotorizzazioneSiracusa</a></p> <p>Presentazione della pratica allo sportello e registrazione.</p>
Modulistica	Mod. TT 2112
tempi di erogazione del servizio	30 gg
trasparenza del servizio	<a href="https://www.ilportaledellautomobilista.it">https://www.ilportaledellautomobilista.it</a>
Evetuali costi per l'utente	€ 58,40

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)	260
	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%
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%
			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	100,00%
	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	92,00%

Dipartimento regionale delle Infrastrutture della Mobilità e dei Trasporti – Servizio Provinciale Motorizzazione Civile di Siracusa	
Servizio erogato	Il servizio prevede il rilascio, a seguito di esame, della patente di guida, necessaria alla conduzione di autoveicoli
Denominazione della struttura	CONDUCENTI
Responsabile del procedimento	<a href="mailto:F.D. Corso Vincenzo Tel.no 0931 62644 int. 756 – vincenzo.corso@regione.sicilia.it">F.D. Corso Vincenzo Tel.no 0931 62644 int. 756 – vincenzo.corso@regione.sicilia.it</a>
modalità di accesso al servizio	<p>Via Panico n.15 – SIRACUSA</p> <p>Lunedì 9-12 – Mercoledì 9-12 e 16 – 17,30 – Venerdì 9-12</p> <p>0931 62644 – Fax 0931 24461 – <a href="mailto:motorizzazione.civile.sr@regione.sicilia.it">motorizzazione.civile.sr@regione.sicilia.it</a> - <a href="mailto:motorizzazione.sr@certmail.regione.sicilia.it">motorizzazione.sr@certmail.regione.sicilia.it</a></p> <p><a href="http://pti.regione.sicilia.it/portal/page/portal/PIR_PORTALE/PIR_LaStrutturaRegionale/PIR_AssInfrastruttureMobilita/PIR_InfrastruttureMobilitaTrasporti/PIR_Struttura/PIR_Contatti/PIR_UFFICIPERIFERICINEW/PIR_MotorizzazioneSiracusa">http://pti.regione.sicilia.it/portal/page/portal/PIR_PORTALE/PIR_LaStrutturaRegionale/PIR_AssInfrastruttureMobilita/PIR_InfrastruttureMobilitaTrasporti/PIR_Struttura/PIR_Contatti/PIR_UFFICIPERIFERICINEW/PIR_MotorizzazioneSiracusa</a></p> <p>Presentazione della pratica allo sportello e registrazione.</p>
Modulistica	Mod. TT 2112
tempi di erogazione del servizio	30 gg
trasparenza del servizio	<a href="https://www.ilportaledellautomobilista.it">https://www.ilportaledellautomobilista.it</a>
Evetuali costi per l'utente	€ 58,40

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)	260
	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%
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%
			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	100,00%
	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	92,00%

Dipartimento regionale delle Infrastrutture della Mobilità e dei Trasporti – Servizio Provinciale Motorizzazione Civile di Siracusa	
Servizio erogato	Il Servizio prevede il rilascio, a seguito di esame, delle patenti di guida necessarie alla conduzione di autocarri, autobus e autoveicoli e motoveicoli con adattamenti per conducenti con ridotte capacità motorie e/o patologie
Denominazione della struttura	CONDUCENTI
Responsabile del procedimento	F.D. Corso Vincenzo Tel.no 0931 62644 int. 756 – vincenzo.corso@regione.sicilia.it
modalità di accesso al servizio	<p>Via Panico n.15 – SIRACUSA</p> <p>Lunedì 9-12 – Mercoledì 9-12 e 16 – 17,30 – Venerdì 9-12</p> <p>0931 62644 – Fax 0931 24461 – motorizzazione.civile.sr@regione.sicilia.it - motorizzazione_sr@certmail.regione.sicilia.it</p> <p><a href="http://pti.regione.sicilia.it/portali/pagine/portali/PIR_PORTALE/PIR_LaStrutturaRegionale/PIR_AssInfrastruttureMobilita/PIR_InfrastruttureMobilitaTrasporti/PIR_Struttura/PIR_Contatti/PIR_UFFICI/PERIFERICINE/PIR_MotorizzazioneSiracusa">http://pti.regione.sicilia.it/portali/pagine/portali/PIR_PORTALE/PIR_LaStrutturaRegionale/PIR_AssInfrastruttureMobilita/PIR_InfrastruttureMobilitaTrasporti/PIR_Struttura/PIR_Contatti/PIR_UFFICI/PERIFERICINE/PIR_MotorizzazioneSiracusa</a></p> <p>Presentazione della pratica allo sportello e registrazione.</p>
Modulistica	Mod. TT 2112
tempi di erogazione del servizio	30 gg
trasparenza del servizio	<a href="https://www.ilportaledellautomobilista.it">https://www.ilportaledellautomobilista.it</a>
Eventuali costi per l'utente	€ 58,40

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)	260
	Multicanale	Posibilità 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%
Tempestività	Tempestività	Erogazione della prestazione entro i termini previsti dalla normativa e/o regolamento. Il servizio telefo-nico fornisce risposta in tempo reale. Le risposte alle e-mail sono evase entro 24 (24 ore) (entro 72 ore se pervenute 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%
				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
	Tempestiche 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	100,00%
	Affidabilità	Perfinezza 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	92,00%

## 7. Rilascio (C.Q.C.)

Dipartimento regionale delle Infrastrutture della Mobilità e dei Trasporti – Servizio Provinciale Motorizzazione Civile di Siracusa	
Servizio erogato	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 di terzi, essendo già in possesso della patente necessaria a condurre i predetti veicoli
Denominazione della struttura	CONDUCENTI
Responsabile del procedimento	F.D. Corso Vincenzo – Tel.no 0931 62644 int. 756 – <a href="mailto:vincenzo.corso@regione.sicilia.it">vincenzo.corso@regione.sicilia.it</a> Castroanni Manlio - Tel.no 0931 62644 int. 717 – <a href="mailto:manlio.castroanni@regione.sicilia.it">manlio.castroanni@regione.sicilia.it</a> F.D.
modalità di accesso al servizio	Via Panico n.15 – SIRACUSA  Lunedì 9-12 – Mercoledì 9-12 e 16 – 17,30 – Venerdì 9-12  0931 62644 – Fax 0931 24461 – <a href="mailto:motorizzazione.civile.sr@regione.sicilia.it">motorizzazione.civile.sr@regione.sicilia.it</a> - <a href="mailto:motorizzazione.sr@certmail.regione.sicilia.it">motorizzazione.sr@certmail.regione.sicilia.it</a>  <a href="http://pti.regione.sicilia.it/portal/page/portal/PIR_PORTALE/PIR_LaStrutturaRegionale/PIR_AssInfrastruttureMobilita/PIR_InfrastruttureMobilitaTrasporti/PIR_Struttura/PIR_Contatti/PIR_UFFICI/PERIFERICINEW/PIR_MotorizzazioneSiracusa">http://pti.regione.sicilia.it/portal/page/portal/PIR_PORTALE/PIR_LaStrutturaRegionale/PIR_AssInfrastruttureMobilita/PIR_InfrastruttureMobilitaTrasporti/PIR_Struttura/PIR_Contatti/PIR_UFFICI/PERIFERICINEW/PIR_MotorizzazioneSiracusa</a>  Presentazione della pratica allo sportello e registrazione.
Modulistica	Mod. TT 2112
tempi di erogazione del servizio	30 gg
trasparenza del servizio	<a href="https://www.ilportaledellautomobilista.it">https://www.ilportaledellautomobilista.it</a>
Evetuali costi per l'utente	€ 58,40

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)	260
	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%
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%
				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	100,00%
	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	92,00%

Dipartimento regionale delle Infrastrutture della Mobilità e dei Trasporti – Servizio Provinciale Motorizzazione Civile di Siracusa	
Servizio erogato	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
Denominazione della struttura	CONDUCENTI
Responsabile del procedimento	F.D. Furiosi Mauro - Tel.no 0931 62644 int. 748 – <a href="mailto:mauro.furiosi@regione.sicilia.it">mauro.furiosi@regione.sicilia.it</a> F.D. Ambrogio Sebastiano – Tel.no 0931 62644 regione.sicilia.int. 752 – <a href="mailto:sebastiano.ambrogio@regione.sicilia.it">sebastiano.ambrogio@regione.sicilia.it</a>
Via Panico n.15 – SIRACUSA	
modalità di accesso al servizio	Lunedì 9-12 – Mercoledì 9-12 e 16 – 17,30 – Venerdì 9-12
	0931 62644 – Fax 0931 24461 – <a href="mailto:motorizzazione.civile.sr@regione.sicilia.it">motorizzazione.civile.sr@regione.sicilia.it</a> - <a href="mailto:motorizzazione.sr@certmail.regione.sicilia.it">motorizzazione.sr@certmail.regione.sicilia.it</a>
	<a href="http://pti.regione.sicilia.it/portal/page/portal/PIR_PORTALE/PIR_LaStrutturaRegionale/PIR_AssInfrastruttureMobilita/PIR_InfrastruttureMobilitaTrasporti/PIR_Struttura/PIR_Contatti/PIR_UFFICIPERIFERICINEW/PIR_MotorizzazioneSiracusa">http://pti.regione.sicilia.it/portal/page/portal/PIR_PORTALE/PIR_LaStrutturaRegionale/PIR_AssInfrastruttureMobilita/PIR_InfrastruttureMobilitaTrasporti/PIR_Struttura/PIR_Contatti/PIR_UFFICIPERIFERICINEW/PIR_MotorizzazioneSiracusa</a>
	Presentazione della pratica allo sportello e registrazione.
Modulistica	Mod. TT 2112
tempi di erogazione del servizio	30 gg
trasparenza del servizio	<a href="https://www.ilportaledellautomobilista.it">https://www.ilportaledellautomobilista.it</a>
Evetuali costi per l'utente	€ 58,40

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)	260
	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%
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 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%
				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	100,00%
	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	92,00%

Dipartimento regionale delle Infrastrutture della Mobilità e dei Trasporti – Servizio Provinciale Motorizzazione Civile di Siracusa	
Servizio erogato	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 veicoli delle corrispondenti categorie
Denominazione della struttura	CONDUCENTI
Responsabile del procedimento	F.D. Ambrogio Sebastiano – Tel.no 0931 62644 regione.sicilia.int. 752 – <a href="mailto:sebastiano.ambrogio@regione.sicilia.it">sebastiano.ambrogio@regione.sicilia.it</a>
modalità di accesso al servizio	Via Panico n.15 – SIRACUSA  Lunedì 9-12 – Mercoledì 9-12 e 16 – 17,30 – Venerdì 9-12  0931 62644 – Fax 0931 24461 – <a href="mailto:motorizzazione.civile.sr@regione.sicilia.it">motorizzazione.civile.sr@regione.sicilia.it</a> - <a href="mailto:motorizzazione.sr@certmail.regione.sicilia.it">motorizzazione.sr@certmail.regione.sicilia.it</a>  <a href="http://pt.regione.sicilia.it/portal/page/portal/PIR_PORTALE/PIR_LaStrutturaRegionale/PIR_AssInfrastruttureMobilitaPIR_InfrastruttureMobilitaTrasportiPIR_StrutturaPIR_Contatti/PIR_UFFICIPIR/FERFENC/NEW/PIR_MotorizzazioneSiracusa">http://pt.regione.sicilia.it/portal/page/portal/PIR_PORTALE/PIR_LaStrutturaRegionale/PIR_AssInfrastruttureMobilitaPIR_InfrastruttureMobilitaTrasportiPIR_StrutturaPIR_Contatti/PIR_UFFICIPIR/FERFENC/NEW/PIR_MotorizzazioneSiracusa</a>  Presentazione della pratica allo sportello e registrazione.
Modulistica	Mod. TT 2112
tempi di erogazione del servizio	30 gg
trasparenza del servizio	<a href="https://www.lportaledellautomobilista.it">https://www.lportaledellautomobilista.it</a>
Eventuali costi per l'utente	€ 58,40

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)	260
	Multicanale	Posibilità 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%
Tempestività	Tempestività	Erogazione della prestazione entro i termini previsti dalla normativa di riferimento. Il servizio telematico 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% 96%
		Responsabilità	Pubblicazione sul sito web della informazione riguardante il responsabile del Servizio	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web
Trasparenza	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	100,00%
	Affidabilità	Perinenza della prestazione erogata	Numero di reclami / Numero richieste evase	<5%
	Completezza	% di esaurività della prestazione erogata	Numero comunicazioni evase senza ulteriori adempimenti dell'utente / Numero totale di comunicazioni	92,00%

Dipartimento regionale delle Infrastrutture della Mobilità e dei Trasporti – Servizio Provinciale Motorizzazione Civile di Siracusa	
Servizio erogato	Il servizio prevede, a seguito della domanda di conversione, il rilascio della patente di guida, senza sostenere l'esame di idoneità, a coloro che sono in possesso di patente 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 patenti di guida rilasciate da paesi non comunitari, con i quali sia in vigore specifica intesa bilaterale con l'Italia.
Denominazione della struttura	CONDUCENTI
Responsabile del procedimento	F.D. Corso Vincenzo Tel.no 0931 62644 int. 756 – vincenzo.corso@regione.sicilia.it
modalità di accesso al servizio	Via Panico n.15 – SIRACUSA  Lunedì 9-12 – Mercoledì 9-12 e 16 – 17,30 – Venerdì 9-12  0931 62644 – Fax 0931 24461 – motorizzazione.civile.sr@regione.sicilia.it - motorizzazione.sr@certmail.regione.sicilia.it  <a href="http://pti.regione.sicilia.it/portali/page/portali/PIR_PORTALE/PIR_LaStrutturaRegionale/PIR_AssInfrastruttureMobilita/PIR_InfrastruttureMobilita/Trasporti/PIR_Struttura/PIR_Contatti/PIR_UFFICIO/PERIFERICINE/PIR_MotorizzazioneSiracusa">http://pti.regione.sicilia.it/portali/page/portali/PIR_PORTALE/PIR_LaStrutturaRegionale/PIR_AssInfrastruttureMobilita/PIR_InfrastruttureMobilita/Trasporti/PIR_Struttura/PIR_Contatti/PIR_UFFICIO/PERIFERICINE/PIR_MotorizzazioneSiracusa</a>  Presentazione della pratica allo sportello e registrazione.
Modulistica	Mod. TT 2112
tempi di erogazione del servizio	30 gg
trasparenza del servizio	<a href="https://www.ifornaledeleautomobilista.it">https://www.ifornaledeleautomobilista.it</a>
Evetuali costi per l'utente	€ 58,40

SCHEDE DI AUTOVALUTAZIONE STANDARD QUALITATIVI			
Dimensione	Sottodimensione	Descrizione indicatore	Formula indicatore
Accessibilità	Fisica	Accesso allo sportello fisico di accoglienza	(5 giornate lavorative a settimana)
	Multicanale	Possibilità di comunicare a mezzo telefono, fax, posta, e-mail  Disponibilità del servizio tramite pubblicazione sul sito web istituzionale	(5 giornate lavorative a settimana)  (Numero spazi web aggiornati) / (Numero spazi web da aggiornare)
Tempestività	Tempestività	Erogazione del servizio entro i termini previsti dalla normativa e/o regolamento. Il servizio telematico 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 settimanale 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)
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
	Tempestività di risposta	Pubblicazione sul sito web della tempestività 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	Perinenza della prestazione erogata	Numero di reclami / Numero richieste evase
	Completezza	% di esautività della prestazione erogata	Numero comunicazioni evase senza ulteriori adempimenti dell'utente / Numero totale di comunicazioni

Valore programmato
260
260
100,00%
96%
96%
5 giorni
5 giorni
5 giorni
5 giorni
100,00%
<5%
92,00%

Dipartimento regionale delle Infrastrutture della Mobilità e dei Trasporti – Servizio Provinciale Motorizzazione Civile di Siracusa	
Servizio erogato	Il servizio prevede, a seguito di domanda, il rilascio della patente internazionale di guida, per la guida dei veicoli negli Stati esteri in cui tale documento è richiesto
Denominazione della struttura	CONDUCENTI
Responsabile del procedimento	F.D. Ambrogio Sebastiano – Tel.no 0931 62644 regione.sicilia.int. 752 – <a href="mailto:sebastiano.ambrogio@regione.sicilia.it">sebastiano.ambrogio@regione.sicilia.it</a>
modalità di accesso al servizio	<p>Via Panico n.15 – SIRACUSA</p> <p>Lunedì 9-12 – Mercoledì 9-12 e 16 – 17,30 – Venerdì 9-12</p> <p>0931 62644 – Fax 0931 24461 – <a href="mailto:motorizzazione.civile.sr@regione.sicilia.it">motorizzazione.civile.sr@regione.sicilia.it</a> - <a href="mailto:motorizzazione.sr@certmail.regione.sicilia.it">motorizzazione.sr@certmail.regione.sicilia.it</a></p> <p><a href="http://pti.regione.sicilia.it/portal/page/portal/PIR_PORTALE/PIR_LaStrutturaRegionale/PIR_AssInfrastruttureMobilita/PIR_InfrastruttureMobilitaTrasporti/PIR_Struttura/PIR_Contatti/PIR_UFFICIPERIFERICINEW/PIR_MotorizzazioneSiracusa">http://pti.regione.sicilia.it/portal/page/portal/PIR_PORTALE/PIR_LaStrutturaRegionale/PIR_AssInfrastruttureMobilita/PIR_InfrastruttureMobilitaTrasporti/PIR_Struttura/PIR_Contatti/PIR_UFFICIPERIFERICINEW/PIR_MotorizzazioneSiracusa</a></p> <p>Presentazione della pratica allo sportello e registrazione.</p>
Modulistica	Mod. TT 2112
tempi di erogazione del servizio	30 gg
trasparenza del servizio	<a href="https://www.ilportaledellautomobilista.it">https://www.ilportaledellautomobilista.it</a>
Evetuali costi per l'utente	€ 58,40

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)	260
	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%
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%
			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	100,00%
	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	92,00%

Dipartimento regionale delle Infrastrutture della Mobilità e dei Trasporti – Servizio Provinciale Motorizzazione Civile di Siracusa	
Servizio erogato	Il Servizio prevede il rilascio, a seguito di esame, del certificato di abilitazione 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	CONDUCENTI
Responsabile del procedimento	<a href="mailto:vincenzo.corso@regione.sicilia.it">F.D. Corso Vincenzo Tel.no 0931 62644 int. 756 – vincenzo.corso@regione.sicilia.it</a>
Via Panico n.15 – SIRACUSA	
modalità di accesso al servizio	Lunedì 9-12 – Mercoledì 9-12 e 16 – 17,30 – Venerdì 9-12
	0931 62644 – Fax 0931 24461 – <a href="mailto:motorizzazione.civile.sr@regione.sicilia.it">motorizzazione.civile.sr@regione.sicilia.it</a> - <a href="mailto:motorizzazione.sr@certmail.regione.sicilia.it">motorizzazione.sr@certmail.regione.sicilia.it</a>
	<a href="http://pti.regione.sicilia.it/portal/page/portal/PIR_PORTALE/PIR_LaStrutturaRegionale/PIR_AssInfrastruttureMobilita/PIR_InfrastruttureMobilitaTrasporti/PIR_Struttura/PIR_Contatti/PIR_UFFICI/PERIFERICINEW/PIR_MotorizzazioneSiracusa">http://pti.regione.sicilia.it/portal/page/portal/PIR_PORTALE/PIR_LaStrutturaRegionale/PIR_AssInfrastruttureMobilita/PIR_InfrastruttureMobilitaTrasporti/PIR_Struttura/PIR_Contatti/PIR_UFFICI/PERIFERICINEW/PIR_MotorizzazioneSiracusa</a>
	Presentazione della pratica allo sportello e registrazione.
Modulistica	Mod. TT 2112
tempi di erogazione del servizio	30 gg
trasparenza del servizio	<a href="https://www.ilportaledellautomobilista.it">https://www.ilportaledellautomobilista.it</a>
Eventuali costi per l'utente	€ 58,40

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)	260
	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%
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 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%
				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	100,00%
	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	92,00%

Dipartimento regionale delle Infrastrutture della Mobilità e dei Trasporti – Servizio Provinciale Motorizzazione Civile di Siracusa	
Servizio erogato	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 C.Q.C.. 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	CONDUCENTI
Responsabile del procedimento	F.D. Furioli Mauro Tel.no 0931 62644 int. 748 – mauro.furioli@regione.sicilia.it
modalità di accesso al servizio	Via Panico n.15 – SIRACUSA  Lunedì 9-12 – Mercoledì 9-12 e 16 – 17,30 – Venerdì 9-12  0931 62644 – Fax 0931 24461 – motorizzazione.civile.sr@regione.sicilia.it - motorizzazione.sr@certmail.regione.sicilia.it  <a href="http://pti.regione.sicilia.it/portali/page/portali/PIR_PORTALE/PIR_LaStrutturaRegionale/PIR_AssInfrastruttureMobilita/PIR_InfrastruttureMobilita/Trasporti/PIR_Struttura/PIR_Contatti/PIR_UFFICI/PERIFERICINEW/PIR_MotorizzazioneSiracusa">http://pti.regione.sicilia.it/portali/page/portali/PIR_PORTALE/PIR_LaStrutturaRegionale/PIR_AssInfrastruttureMobilita/PIR_InfrastruttureMobilita/Trasporti/PIR_Struttura/PIR_Contatti/PIR_UFFICI/PERIFERICINEW/PIR_MotorizzazioneSiracusa</a>  Presentazione della pratica allo sportello e registrazione.
Modulistica	Mod. TT 2112
tempi di erogazione del servizio	30 gg
trasparenza del servizio	<a href="https://www.iportaledellautomobilista.it">https://www.iportaledellautomobilista.it</a>
Eventuali costi per l'utente	€ 58,40

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)	260
	Multicanale	Posibilità 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%
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 disassura dell'ufficio per fine settimana o festività)	(Numero delle prestazioni effettuate entro il tempo previsto. Tempo medio di risposta alle domande entranti: 0/ secondi) / (Tempo medio di risposta alle richieste via e-mail: 24/ 48 ore)	96%
				96%
Trasparenza	Responsabilità	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	100,00%
	Affidabilità	Perfinezza della prestazione erogata	Numero di reclami / Numero richieste evase	-5%
	Compiutezza	% di esaurività della prestazione erogata	Numero comunicazioni evase senza ulteriori adempimenti dell'utente / Numero totale di comunicazioni	92,00%

Dipartimento regionale delle Infrastrutture della Mobilità e dei Trasporti – Servizio Provinciale Motorizzazione Civile di Siracusa	
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	CONDUCENTI
Responsabile del procedimento	<a href="mailto:F.D. Corso Vincenzo Tel.no 0931 62644 int. 756 – vincenzo.corso@regione.sicilia.it">F.D. Corso Vincenzo Tel.no 0931 62644 int. 756 – vincenzo.corso@regione.sicilia.it</a>
Via Panico n.15 – SIRACUSA	
modalità di accesso al servizio	Lunedì 9-12 – Mercoledì 9-12 e 16 – 17,30 – Venerdì 9-12
	0931 62644 – Fax 0931 24461 – <a href="mailto:motorizzazione.civile.sr@regione.sicilia.it">motorizzazione.civile.sr@regione.sicilia.it</a> - <a href="mailto:motorizzazione.sr@certmail.regione.sicilia.it">motorizzazione.sr@certmail.regione.sicilia.it</a>
	<a href="http://pti.regione.sicilia.it/portal/page/portal/PIR_PORTALE/PIR_LaStrutturaRegionale/PIR_AssInfrastruttureMobilita/PIR_InfrastruttureMobilitaTrasporti/PIR_Struttura/PIR_Contatti/PIR_UFFICI/PERIFERICINEW/PIR_MotorizzazioneSiracusa">http://pti.regione.sicilia.it/portal/page/portal/PIR_PORTALE/PIR_LaStrutturaRegionale/PIR_AssInfrastruttureMobilita/PIR_InfrastruttureMobilitaTrasporti/PIR_Struttura/PIR_Contatti/PIR_UFFICI/PERIFERICINEW/PIR_MotorizzazioneSiracusa</a>
	Presentazione della pratica allo sportello e registrazione.
Modulistica	Mod. TT 2112
tempi di erogazione del servizio	30 gg
trasparenza del servizio	<a href="https://www.ilportaledellautomobilista.it">https://www.ilportaledellautomobilista.it</a>
Evetuali costi per l'utente	€ 58,40

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)	260
	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%
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%
				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	100,00%
	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	92,00%

Dipartimento regionale delle Infrastrutture della Mobilità e dei Trasporti – Servizio Provinciale Motorizzazione Civile di Siracusa	
Servizio erogato	Il servizio prevede il rilascio della patente nautica, a seguito di esame teorico e pratico, che autorizza la conduzione di natanti da diporto entro 12 miglia dalla costa.
Denominazione della struttura	CONDUCENTI
Responsabile del procedimento	<a href="mailto:F.D. Corso Vincenzo Tel.no 0931 62644 int. 756 – vincenzo.corso@regione.sicilia.it">F.D. Corso Vincenzo Tel.no 0931 62644 int. 756 – vincenzo.corso@regione.sicilia.it</a>
modalità di accesso al servizio	<p>Via Panico n.15 – SIRACUSA</p> <p>Lunedì 9-12 – Mercoledì 9-12 e 16 – 17,30 – Venerdì 9-12</p> <p>0931 62644 – Fax 0931 24461 – <a href="mailto:motorizzazione.civile.sr@regione.sicilia.it">motorizzazione.civile.sr@regione.sicilia.it</a> - <a href="mailto:motorizzazione.sr@certmail.regione.sicilia.it">motorizzazione.sr@certmail.regione.sicilia.it</a></p> <p><a href="http://pti.regione.sicilia.it/portal/page/portal/PIR_PORTALE/PIR_LaStrutturaRegionale/PIR_AssInfrastruttureMobilita/PIR_InfrastruttureMobilitaTrasporti/PIR_Struttura/PIR_Contatti/PIR_UFFICI/PERIFERICINEW/PIR_MotorizzazioneSiracusa">http://pti.regione.sicilia.it/portal/page/portal/PIR_PORTALE/PIR_LaStrutturaRegionale/PIR_AssInfrastruttureMobilita/PIR_InfrastruttureMobilitaTrasporti/PIR_Struttura/PIR_Contatti/PIR_UFFICI/PERIFERICINEW/PIR_MotorizzazioneSiracusa</a></p> <p>Presentazione della pratica allo sportello e registrazione.</p>
Modulistica	Mod. TT 2112
tempi di erogazione del servizio	30 gg
trasparenza del servizio	<a href="https://www.ilportaledellautomobilista.it">https://www.ilportaledellautomobilista.it</a>
Evetuali costi per l'utente	€ 58,40

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)	260
	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%
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%
			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	100,00%
	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	92,00%

Dipartimento regionale delle Infrastrutture della Mobilità e dei Trasporti – Servizio Provinciale Motorizzazione Civile di Siracusa	
Servizio erogato	Il servizio prevede la convalida della patente nautica e/o l'aggiornamento per cambio residenza del richiedente.
Denominazione della struttura	CONDUCENTI
Responsabile del procedimento	F.D. Corso Vincenzo Tel.no 0931 62644 int. 756 – vincenzo.corso@regione.sicilia.it
modalità di accesso al servizio	<p>Via Panico n.15 – SIRACUSA</p> <p>Lunedì 9-12 – Mercoledì 9-12 e 16 – 17,30 – Venerdì 9-12</p> <p>0931 62644 – Fax 0931 24461 – <a href="mailto:motorizzazione.civile.sr@regione.sicilia.it">motorizzazione.civile.sr@regione.sicilia.it</a> - <a href="mailto:motorizzazione.sr@certmail.regione.sicilia.it">motorizzazione.sr@certmail.regione.sicilia.it</a></p> <p><a href="http://pti.regione.sicilia.it/portali/pagine/portali/PIR_PORTALE/PIR_LaStrutturaRegionale/PIR_AssInfrastruttureMobilita/PIR_InfrastruttureMobilitaTrasporti/PIR_Struttura/PIR_Contatti/PIR_UFFICI/PERIFERICINE/PIR_MotorizzazioneSiracusa">http://pti.regione.sicilia.it/portali/pagine/portali/PIR_PORTALE/PIR_LaStrutturaRegionale/PIR_AssInfrastruttureMobilita/PIR_InfrastruttureMobilitaTrasporti/PIR_Struttura/PIR_Contatti/PIR_UFFICI/PERIFERICINE/PIR_MotorizzazioneSiracusa</a></p> <p>Presentazione della pratica allo sportello e registrazione.</p>
Modulistica	Mod. TT 2112
tempi di erogazione del servizio	30 gg
trasparenza del servizio	<a href="https://www.ilportaledellautomobilista.it">https://www.ilportaledellautomobilista.it</a>
Eventuali costi per l'utente	€ 58,40

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)	260
	Multicanale	Posibilità 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%
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 pervenute nella chiusa-ra 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%
				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
	Tempestiche 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	100,00%
	Affidabilità	Perfinezza della prestazione erogata	Numero di reclami / Numero richieste evase	-5%
	Completezza	% di esaustività della prestazione erogata	Numero comunicazioni evase senza ulteriori adempimenti dell'utente / Numero totale di comunicazioni	92,00%

Dipartimento regionale delle Infrastrutture della Mobilità e dei Trasporti – Servizio Provinciale Motorizzazione Civile di Siracusa	
Servizio erogato	Il servizio prevede il rilascio del C.F.P. ADR necessario per la conduzione dei veicoli adibiti al trasporto su strada di merci pericolose.
Denominazione della struttura	CONDUCENTI
Responsabile del procedimento	F.D. Corso Vincenzo Tel.no 0931 62644 int. 756 – vincenzo.corso@regione.sicilia.it
modalità di accesso al servizio	Via Panico n.15 – SIRACUSA  Lunedì 9-12 – Mercoledì 9-12 e 16 – 17,30 – Venerdì 9-12  0931 62644 – Fax 0931 24461 – motorizzazione.civile.sr@regione.sicilia.it - motorizzazione.sr@certmail.regione.sicilia.it  <a href="http://pti.regione.sicilia.it/portali/pagine/portali/PIR_PORTALE/PIR_LaStrutturaRegionale/PIR_AssInfrastruttureMobilita/PIR_InfrastruttureMobilitaTrasporti/PIR_Struttura/PIR_Contatti/PIR_UFFICI/PERIFERICINE/PIR_MotorizzazioneSiracusa">http://pti.regione.sicilia.it/portali/pagine/portali/PIR_PORTALE/PIR_LaStrutturaRegionale/PIR_AssInfrastruttureMobilita/PIR_InfrastruttureMobilitaTrasporti/PIR_Struttura/PIR_Contatti/PIR_UFFICI/PERIFERICINE/PIR_MotorizzazioneSiracusa</a>  Presentazione della pratica allo sportello e registrazione.
Modulistica	Mod. TT 2112
tempi di erogazione del servizio	30 gg
trasparenza del servizio	<a href="https://www.ilportaledellautomobilista.it">https://www.ilportaledellautomobilista.it</a>
Eventuali costi per l'utente	€ 58,40

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)	260
	Multicanale	Posibilità 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%
Tempestività	Tempestività	Erogazione della prestazione entro i termini previsti dalla normativa e/o regolamento. Il servizio telefo-nico fornisce risposta in tempo reale. Le risposte alle e-mail sono evase entro 24 (24 ore) (entro 72 ore se pervenute nella chiusa-ra 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% 96%
		Responsabilità	Pubblicazione sul sito web della informazione riguardante il responsabile del Servizio	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web
Trasparenza	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
	Tempestività 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
	Conformità	% di regolarità della prestazione erogata	Numero di pratiche evase conformemente alla norma di riferimento / Numero totale comunicazioni	100,00%
Efficacia	Affidabilità	Perfinezza 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	92,00%

18. Immatricolazioni e reimmatricolazioni autoveicoli motoveicoli e rimorchi

Dipartimento regionale delle Infrastrutture della Mobilità e dei Trasporti – Servizio Provinciale Motorizzazione Civile di Siracusa	
Servizio erogato	Il servizio prevede la targatura dei veicoli (autoveicoli, motoveicoli, rimorchi) a seguito di immatricolazione (prima immissione in circolazione) o reimmatricolazione.
Denominazione della struttura	VEICOLI
Responsabile del procedimento	<a href="mailto:F.D. Occhipinti Massimo Tel no 0931-62644 int. 763 – massimo.occhipinti@regione.sicilia.it">F.D. Occhipinti Massimo Tel no 0931-62644 int. 763 – massimo.occhipinti@regione.sicilia.it</a>
Via Panico n.15 – SIRACUSA	
modalità di accesso al servizio	Lunedì 9-12 – Mercoledì 9-12 e 16 – 17,30 – Venerdì 9-12
	0931 62644 – Fax 0931 24461 – <a href="mailto:motorizzazione.civile.sr@regione.sicilia.it">motorizzazione.civile.sr@regione.sicilia.it</a> - <a href="mailto:motorizzazione.sr@certmail.regione.sicilia.it">motorizzazione.sr@certmail.regione.sicilia.it</a>
	<a href="http://pti.regione.sicilia.it/portal/page/portal/PIR_PORTALE/PIR_LaStrutturaRegionale/PIR_AssInfrastruttureMobilita/PIR_InfrastruttureMobilitaTrasporti/PIR_Struttura/PIR_Contatti/PIR_UFFICI/PERIFERICINEW/PIR_MotorizzazioneSiracusa">http://pti.regione.sicilia.it/portal/page/portal/PIR_PORTALE/PIR_LaStrutturaRegionale/PIR_AssInfrastruttureMobilita/PIR_InfrastruttureMobilitaTrasporti/PIR_Struttura/PIR_Contatti/PIR_UFFICI/PERIFERICINEW/PIR_MotorizzazioneSiracusa</a>
	Presentazione della pratica allo sportello e registrazione.
Modulistica	Mod. TT 2119
tempi di erogazione del servizio	30 gg
trasparenza del servizio	<a href="https://www.ilportaledellautomobilista.it">https://www.ilportaledellautomobilista.it</a>
Evetuali costi per l'utente	Targa tipo A – 83,98 euro B - 83,57 euro Targa tipo Motoveicoli - 64,46 euro Rimorchi – 66,94 euro

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)	260
	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%
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%
				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	100,00%
	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	92,00%

Dipartimento regionale delle Infrastrutture della Mobilità e dei Trasporti – Servizio Provinciale Motorizzazione Civile di Siracusa	
Servizio erogato	Il servizio prevede la targatura dei ciclomotori ed il rilascio del Certificato di Circolazione
Denominazione della struttura	VEICOLI
Responsabile del procedimento	F.D. Occhipinti Massimo Tel no 0931-62644 int. 763 – <a href="mailto:massimo.occhipinti@regione.sicilia.it">massimo.occhipinti@regione.sicilia.it</a> I.D. Mariacristina Rizza Timponello Tel 0931-62644 int. 740 – <a href="mailto:mariacristina.rizzatimponello@regione.sicilia.it">mariacristina.rizzatimponello@regione.sicilia.it</a>
modalità di accesso al servizio	<p>Via Panico n.15 – SIRACUSA</p> <p>Lunedì 9-12 – Mercoledì 9-12 e 16 – 17,30 – Venerdì 9-12</p> <p>0931 62644 – Fax 0931 24461 – <a href="mailto:motorizzazione.civile.sr@regione.sicilia.it">motorizzazione.civile.sr@regione.sicilia.it</a> - <a href="mailto:motorizzazione.sr@certmail.regione.sicilia.it">motorizzazione.sr@certmail.regione.sicilia.it</a></p> <p><a href="http://pti.regione.sicilia.it/portal/page/portal/PIR_PORTALE/PIR_LaStrutturaRegionale/PIR_AssInfrastruttureMobilita/PIR_InfrastruttureMobilitaTrasporti/PIR_Struttura/PIR_Contatti/PIR_UFFICIPERIFERICINEW/PIR_MotorizzazioneSiracusa">http://pti.regione.sicilia.it/portal/page/portal/PIR_PORTALE/PIR_LaStrutturaRegionale/PIR_AssInfrastruttureMobilita/PIR_InfrastruttureMobilitaTrasporti/PIR_Struttura/PIR_Contatti/PIR_UFFICIPERIFERICINEW/PIR_MotorizzazioneSiracusa</a></p> <p>Presentazione della pratica allo sportello e registrazione.</p>
Modulistica	MOD. TT 2118
tempi di erogazione del servizio	30 gg
trasparenza del servizio	<a href="https://www.ilportaledellautomobilista.it">https://www.ilportaledellautomobilista.it</a>
Evetuali costi per l'utente	€ 55,78

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)	260
	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%
Tempestività	Tempestività	Erogazione del-la prestazione entro i termini previsti dalla normativa e/o regolamento. Il servizio telefono-rico 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%
			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	100,00%
	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	92,00%

Dipartimento regionale delle Infrastrutture della Mobilità e dei Trasporti – Servizio Provinciale Motorizzazione Civile di Siracusa	
Servizio erogato	Il servizio prevede l'aggiornamento della carta di circolazione per cambio di residenza ai sensi dell'art.94 C.d.S. e dell'art. 247 del Regolamento di Esecuzione del C.d.S..
Denominazione della struttura	VEICOLI
Responsabile del procedimento	F.D. Occhipinti Massimo Tel no 0931-62644 int. 763 – <a href="mailto:massimo.occhipinti@regione.sicilia.it">massimo.occhipinti@regione.sicilia.it</a> I.D. Mariacristina Rizza Timponello Tel 0931-62644 int. 740 – <a href="mailto:mariacristina.rizzatimponello@regione.sicilia.it">mariacristina.rizzatimponello@regione.sicilia.it</a>
modalità di accesso al servizio	<p>Via Panico n.15 – SIRACUSA</p> <p>Lunedì 9-12 – Mercoledì 9-12 e 16 – 17,30 – Venerdì 9-12</p> <p>0931 62644 – Fax 0931 24461 – <a href="mailto:motorizzazione.civile.sr@regione.sicilia.it">motorizzazione.civile.sr@regione.sicilia.it</a> - <a href="mailto:motorizzazione.sr@certmail.regione.sicilia.it">motorizzazione.sr@certmail.regione.sicilia.it</a></p> <p><a href="http://pti.regione.sicilia.it/portale/pagina/portale/PIR_PORTALE/PIR_LaStrutturaRegionale/PIR_AssInfrastruttureMobilita/PIR_InfrastruttureMobilitaTrasporti/PIR_Struttura/PIR_Contatti/PIR_UFFICI/PERIFERICINE/PIR_MotorizzazioneSiracusa">http://pti.regione.sicilia.it/portale/pagina/portale/PIR_PORTALE/PIR_LaStrutturaRegionale/PIR_AssInfrastruttureMobilita/PIR_InfrastruttureMobilitaTrasporti/PIR_Struttura/PIR_Contatti/PIR_UFFICI/PERIFERICINE/PIR_MotorizzazioneSiracusa</a></p> <p>Presentazione della pratica allo sportello e registrazione.</p>
Modulistica	MOD. TT 2119
tempi di erogazione del servizio	30 gg
trasparenza del servizio	<a href="https://www.ilportaledellautomobilista.it">https://www.ilportaledellautomobilista.it</a>
Eventuali costi per l'utente	€ 26,20

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)	260
	Multicanale	Posibilità 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%
Tempestività	Tempestività	Erogazione della prestazione entro i termini previsti dalla normativa e/o regolamento. Il servizio telefo-nico fornisce risposta in tempo reale. Le risposte alle e-mail sono evase entro 24 (48 ore) (entro 72 ore se pervenute nella chiusa-ra 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%
				96%
Trasparenza	Responsabilità	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
	Tempestività 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	100,00%
	Affidabilità	Perfinezza 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	92,00%

Dipartimento regionale delle Infrastrutture della Mobilità e dei Trasporti – Servizio Provinciale Motorizzazione Civile di Siracusa	
Servizio erogato	Il servizio prevede l'aggiornamento della carta di circolazione dei veicoli (autoveicoli, motoveicoli, rimorchi) a seguito di nuova intestazione. Qualora il veicolo fosse interessato da un titolo autorizzativo previsto dal C.d.S., lo stesso deve essere allegato alla richiesta nelle forme previste dalla tipologia di 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.
Denominazione della struttura	VEICOLI
Responsabile del procedimento	F.D. Occhipinti Massimo Tel no 0931-62644 int. 763 – massimo.occhipinti@regione.sicilia.it I.D. Maria
modalità di accesso al servizio	Via Panico n.15 – SIRACUSA Lunedì 9-12 – Mercoledì 9-12 e 16 – 17,30 – Venerdì 9-12 0931 62644 – Fax 0931 24461 – <a href="mailto:motorizzazione.civile.sr@regione.sicilia.it">motorizzazione.civile.sr@regione.sicilia.it</a> - <a href="mailto:motorizzazione.sr@certmail.regione.sicilia.it">motorizzazione.sr@certmail.regione.sicilia.it</a> <a href="http://pti.regione.sicilia.it/portal/page/portal/PIR_PORTALE/PIR_LaStrutturaRegionale/PIR_AssInfrastruttureMobilita/PIR_InfrastruttureMobilitaTrasporti/PIR_Struttura/PIR_Contatti/PIR_UFFICI/PERIFERICINEW/PIR_MotorizzazioneSiracusa">http://pti.regione.sicilia.it/portal/page/portal/PIR_PORTALE/PIR_LaStrutturaRegionale/PIR_AssInfrastruttureMobilita/PIR_InfrastruttureMobilitaTrasporti/PIR_Struttura/PIR_Contatti/PIR_UFFICI/PERIFERICINEW/PIR_MotorizzazioneSiracusa</a> Presentazione della pratica allo sportello e registrazione.
Modulistica	MOD. TT 2119
tempi di erogazione del servizio	30 gg
trasparenza del servizio	<a href="https://www.ilportaledellautomobilista.it">https://www.ilportaledellautomobilista.it</a>
Evetuali costi per l'utente	€ 26,20

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)	260
	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%
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%
			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	100,00%
	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	92,00%

Dipartimento regionale delle Infrastrutture della Mobilità e dei Trasporti – Servizio Provinciale Motorizzazione Civile di Siracusa	
Servizio erogato	Il servizio prevede il rilascio del duplicato della carta di circolazione per smarrimento, sottrazione o distruzione ai sensi del DPR 9 marzo 2000, n. 105
Denominazione della struttura	VEICOLI
Responsabile del procedimento	F.D. Occhipinti Massimo Tel no 0931-62644 int. 763 – <a href="mailto:massimo.occhipinti@regione.sicilia.it">massimo.occhipinti@regione.sicilia.it</a> I.D. Mariacristina Rizza Timponello Tel 0931-62644 int. 740 – <a href="mailto:mariacristina.rizzatimponello@regione.sicilia.it">mariacristina.rizzatimponello@regione.sicilia.it</a>
modalità di accesso al servizio	Via Panico n.15 – SIRACUSA  Lunedì 9-12 – Mercoledì 9-12 e 16 – 17,30 – Venerdì 9-12  0931 62644 – Fax 0931 24461 – <a href="mailto:motorizzazione.civile.sr@regione.sicilia.it">motorizzazione.civile.sr@regione.sicilia.it</a> - <a href="mailto:motorizzazione.sr@certmail.regione.sicilia.it">motorizzazione.sr@certmail.regione.sicilia.it</a>  <a href="http://pti.regione.sicilia.it/portal/page/portal/PIR_PORTALE/PIR_LaStrutturaRegionale/PIR_AssInfrastruttureMobilita/PIR_InfrastruttureMobilitaTrasporti/PIR_Struttura/PIR_Contatti/PIR_UFFICIPERIFERICINEW/PIR_MotorizzazioneSiracusa">http://pti.regione.sicilia.it/portal/page/portal/PIR_PORTALE/PIR_LaStrutturaRegionale/PIR_AssInfrastruttureMobilita/PIR_InfrastruttureMobilitaTrasporti/PIR_Struttura/PIR_Contatti/PIR_UFFICIPERIFERICINEW/PIR_MotorizzazioneSiracusa</a>  Presentazione della pratica allo sportello e registrazione.
Modulistica	MOD. TT 2119
tempi di erogazione del servizio	30 gg
trasparenza del servizio	<a href="https://www.ilportaledellautomobilista.it">https://www.ilportaledellautomobilista.it</a>
Evetuali costi per l'utente	€ 10,20

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)	260
	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%
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%
			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	100,00%
	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	92,00%

Dipartimento regionale delle Infrastrutture della Mobilità e dei Trasporti – Servizio Provinciale Motorizzazione Civile di Siracusa	
Servizio erogato	Il servizio prevede il rilascio targhe e documenti di circolazione ai proprietari di macchine agricole ed operatrici. La richiesta deve essere avanzata da coloro che siano titolari di terreni agricoli, aziende agricole o che svolgano attività agricole per conto terzi.
Denominazione della struttura	VEICOLI
Responsabile del procedimento	F.D. Occhipinti Massimo Tel no 0931-62644 int. 763 – <a href="mailto:massimo.occhipinti@regione.sicilia.it">massimo.occhipinti@regione.sicilia.it</a> I.D. Mariacristina Rizza Timponello Tel 0931-62644 int. 740 – <a href="mailto:mariacristina.rizzatimponello@regione.sicilia.it">mariacristina.rizzatimponello@regione.sicilia.it</a>
modalità di accesso al servizio	Via Panico n.15 – SIRACUSA Lunedì 9-12 – Mercoledì 9-12 e 16 – 17,30 – Venerdì 9-12 0931 62644 – Fax 0931 24461 – <a href="mailto:motorizzazione.civile.sr@regione.sicilia.it">motorizzazione.civile.sr@regione.sicilia.it</a> - <a href="mailto:motorizzazione.sr@certmail.regione.sicilia.it">motorizzazione.sr@certmail.regione.sicilia.it</a> <a href="http://pt.regione.sicilia.it/portal/page/portal/PIR_PORTALE/PIR_LaStrutturaRegionale/PIR_AssInfrastruttureMobilitaPIR_InfrastruttureMobilitaTrasportiPIR_StrutturaPIR_Contatti/PIR_UFFICI/PERIFERICHE/PIR_MotorizzazioneSiracusa">http://pt.regione.sicilia.it/portal/page/portal/PIR_PORTALE/PIR_LaStrutturaRegionale/PIR_AssInfrastruttureMobilitaPIR_InfrastruttureMobilitaTrasportiPIR_StrutturaPIR_Contatti/PIR_UFFICI/PERIFERICHE/PIR_MotorizzazioneSiracusa</a> Presentazione della pratica allo sportello e registrazione.
Modulistica	MOD. TT 2119
tempi di erogazione del servizio	30 gg
trasparenza del servizio	<a href="https://www.lportaledellautomobilista.it">https://www.lportaledellautomobilista.it</a>
Evetuali costi per l'utente	Macchine Agricole 60,57 euro - Macchine operatrici semoventi 60,57 euro - Macchine operatrici trainate 61,52 euro Rimorchi agricoli 61,52 euro

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)	260
	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 (situazione)	(Numero spazi web aggiornati) / (Numero spazi web via aggiornare)	100,00%
Tempestività	Tempestività	Erogazione della prestazione entro i termini previsti dalla normativa in vigore. 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% 96%
		Responsabili	Pubblicazione sul sito web della informazione riguardante il responsabile del Servizio	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web
Trasparenza	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	100,00%
	Affidabilità	Perfinezza della prestazione erogata	Numero di reclami / Numero richieste evase	<5%
	Completezza	% di esattezza della prestazione erogata	Numero comunicazioni evase senza ulteriori adempimenti dell'utente / Numero totale di comunicazioni	92,00%

Dipartimento regionale delle Infrastrutture della Mobilità e dei Trasporti – Servizio Provinciale Motorizzazione Civile di Siracusa	
Servizio erogato	Il servizio prevede l'immatricolazione dei veicoli di importazione non ufficiale (parallela)
Denominazione della struttura	VEICOLI
Responsabile del procedimento	F.D. Occhipinti Massimo Tel no 0931-62644 int. 763 – massimo.occhipinti@regione.sicilia.it I.D. Mariacristina Rizza Timponello Tel 0931-62644 int. 740 – mariacristina.rizzatimponello@regione.sicilia.it
modalità di accesso al servizio	<p>Via Panico n.15 – SIRACUSA</p> <p>Lunedì 9-12 – Mercoledì 9-12 e 16 – 17,30 – Venerdì 9-12</p> <p>0931 62644 – Fax 0931 24461 – motorizzazione.civile.sr@regione.sicilia.it - motorizzazione.sr@certmail.regione.sicilia.it</p> <p><a href="http://pti.regione.sicilia.it/portali/pagine/portali/PIR_PORTALE/PIR_LaStrutturaRegionale/PIR_AssInfrastruttureMobilita/PIR_InfrastruttureMobilitaTrasporti/PIR_Struttura/PIR_Contatti/PIR_UFFICI/PERIFERICINE/PIR_MotorizzazioneSiracusa">http://pti.regione.sicilia.it/portali/pagine/portali/PIR_PORTALE/PIR_LaStrutturaRegionale/PIR_AssInfrastruttureMobilita/PIR_InfrastruttureMobilitaTrasporti/PIR_Struttura/PIR_Contatti/PIR_UFFICI/PERIFERICINE/PIR_MotorizzazioneSiracusa</a></p> <p>Presentazione della pratica allo sportello e registrazione.</p>
Modulistica	MOD. TT 2119
tempi di erogazione del servizio	30 gg
trasparenza del servizio	<a href="https://www.ilportaledellautomobilista.it">https://www.ilportaledellautomobilista.it</a>
Eventuali costi per l'utente	Veicoli extra UE targa tipo A - 83,98 euro - di tipo B - 83,57 euro A – 83,98 euro - di tipo B – 83,57 euro
	Veicoli UE tipo

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)	260
	Multicanale	Posibilità 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%
Tempestività	Tempestività	Erogazione della prestazione entro i termini previsti dalla normativa e/o regolamento. Il servizio telefo-nico fornisce risposta in tempo reale. Le risposte alle e-mail sono evase entro 24 (48 ore) (entro 72 ore se pervenute nella chiusa-ra 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%
				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
	Tempestiche 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	100,00%
	Affidabilità	Perfinezza 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	92,00%

Dipartimento regionale delle Infrastrutture della Mobilità e dei Trasporti – Servizio Provinciale Motorizzazione Civile di Siracusa	
Servizio erogato	Il servizio prevede che venga aggiornata la carta di circolazione con l'apposizione di etichetta adesiva antifalsificazione, attestante l'idoneità alla circolazione del veicolo, ai sensi dell'art. 80 del C.d.S. : ciò solo a seguito delle operazioni di revisione che si sono concluse con esito "Regolare"
Denominazione della struttura	VEICOLI
Responsabile del procedimento	F.D. Occhipinti Massimo Tel no 0931-62644 int. 763 – <a href="mailto:massimo.occhipinti@regione.sicilia.it">massimo.occhipinti@regione.sicilia.it</a> I.D. Mariacristina Rizza Timponello Tel 0931-62644 int. 740 – <a href="mailto:mariacristina.rizzatimponello@regione.sicilia.it">mariacristina.rizzatimponello@regione.sicilia.it</a>
modalità di accesso al servizio	<p>Via Panico n.15 – SIRACUSA</p> <p>Lunedì 9-12 – Mercoledì 9-12 e 16 – 17,30 – Venerdì 9-12</p> <p>0931 62644 – Fax 0931 24461 – <a href="mailto:motorizzazione.civile.sr@regione.sicilia.it">motorizzazione.civile.sr@regione.sicilia.it</a> - <a href="mailto:motorizzazione.sr@certmail.regione.sicilia.it">motorizzazione.sr@certmail.regione.sicilia.it</a></p> <p><a href="http://pti.regione.sicilia.it/portal/page/portal/PIR_PORTALE/PIR_LaStrutturaRegionale/PIR_AssInfrastruttureMobilita/PIR_InfrastruttureMobilitaTrasporti/PIR_Struttura/PIR_Contatti/PIR_UFFICIPERIFERICINEW/PIR_MotorizzazioneSiracusa">http://pti.regione.sicilia.it/portal/page/portal/PIR_PORTALE/PIR_LaStrutturaRegionale/PIR_AssInfrastruttureMobilita/PIR_InfrastruttureMobilitaTrasporti/PIR_Struttura/PIR_Contatti/PIR_UFFICIPERIFERICINEW/PIR_MotorizzazioneSiracusa</a></p> <p>Presentazione della pratica allo sportello e registrazione.</p>
Modulistica	MOD TT2100
tempi di erogazione del servizio	30 gg
trasparenza del servizio	<a href="https://www.ilportaledellautomobilista.it">https://www.ilportaledellautomobilista.it</a>
Evetuali costi per l'utente	€ 45,00

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)	260
	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%
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%
			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	100,00%
	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	92,00%

Dipartimento regionale delle Infrastrutture della Mobilità e dei Trasporti – Servizio Provinciale Motorizzazione Civile di Siracusa	
Servizio erogato	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 verificata la rispondenza tra le caratteristiche tecniche del veicolo sottoposto a collaudo alle prescrizioni tecniche previste dal C.d.S. con conseguente rilascio del certificato d'approvazione (c.d. CdA) o di visita e prova.
Denominazione della struttura	VEICOLI
Responsabile del procedimento	F.D. Occhipinti Massimo Tel no 0931-62644 int. 763 – <a href="mailto:massimo.occhipinti@regione.sicilia.it">massimo.occhipinti@regione.sicilia.it</a> I.D. Mariacristina Rizza Timponello Tel 0931-62644 int. 740 – <a href="mailto:mariacristina.rizzatimponello@regione.sicilia.it">mariacristina.rizzatimponello@regione.sicilia.it</a>
modalità di accesso al servizio	<p>Via Panico n.15 – SIRACUSA</p> <p>Lunedì 9-12 – Mercoledì 9-12 e 16 – 17,30 – Venerdì 9-12</p> <p>0931 62644 – Fax 0931 24461 – <a href="mailto:motorizzazione.civile.sr@regione.sicilia.it">motorizzazione.civile.sr@regione.sicilia.it</a> - <a href="mailto:motorizzazione.sr@certmail.regione.sicilia.it">motorizzazione.sr@certmail.regione.sicilia.it</a></p> <p><a href="http://pti.regione.sicilia.it/portal/page/portal/PIR_PORTALE/PIR_LaStrutturaRegionale/PIR_AssInfrastruttureMobilita/PIR_InfrastruttureMobilitaTrasporti/PIR_Struttura/PIR_Contatti/PIR_UFFICI/PERIFERICI/PIR_MotorizzazioneSiracusa">http://pti.regione.sicilia.it/portal/page/portal/PIR_PORTALE/PIR_LaStrutturaRegionale/PIR_AssInfrastruttureMobilita/PIR_InfrastruttureMobilitaTrasporti/PIR_Struttura/PIR_Contatti/PIR_UFFICI/PERIFERICI/PIR_MotorizzazioneSiracusa</a></p> <p>Presentazione della pratica allo sportello e registrazione.</p>
Modulistica	MOD TT 2119
tempi di erogazione del servizio	30 gg
trasparenza del servizio	<a href="https://www.ilportaledellautomobilista.it">https://www.ilportaledellautomobilista.it</a>
Evetuali costi per l'utente	€ 25,34

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)	260
	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%
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 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%
				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	100,00%
	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	92,00%

Dipartimento regionale delle Infrastrutture della Mobilità e dei Trasporti – Servizio Provinciale Motorizzazione Civile di Siracusa	
Servizio erogato	Il servizio prevede il rilascio dell'autorizzazione alle imprese di autoriparazione veicoli o a consorzi di autoriparatori appositamente costituiti per espletare il servizio di revisione veicoli fino a 3,5t e/o fino a nove posti compreso il conducente, ai sensi dell'art. 80 comma 8 del cds.
Denominazione della struttura	VEICOLI
Responsabile del procedimento	F.D. Occhipinti Massimo Tel no 0931-62644 int. 763 – <a href="mailto:massimo.occhipinti@regione.sicilia.it">massimo.occhipinti@regione.sicilia.it</a> I.D. Mariacristina Rizza Timponello Tel 0931-62644 int. 740 – <a href="mailto:mariacristina.rizzatimponello@regione.sicilia.it">mariacristina.rizzatimponello@regione.sicilia.it</a>
modalità di accesso al servizio	Via Panico n.15 – SIRACUSA  Lunedì 9-12 – Mercoledì 9-12 e 16 – 17,30 – Venerdì 9-12  0931 62644 – Fax 0931 24461 – <a href="mailto:motorizzazione.civile.sr@regione.sicilia.it">motorizzazione.civile.sr@regione.sicilia.it</a> - <a href="mailto:motorizzazione.sr@certmail.regione.sicilia.it">motorizzazione.sr@certmail.regione.sicilia.it</a>  <a href="http://pti.regione.sicilia.it/portali/pagelportal/PIR_PORTALE/PIR-LaStrutturaRegionale/PIR_AssInfrastruttureMobilita/PIR_infrastruttureMobilitaTrasporti/PIR_Struttura/PIR_Contatti/PIR_UFFICI/PERIFERICINE/PIR_MotorizzazioneSiracusa">http://pti.regione.sicilia.it/portali/pagelportal/PIR_PORTALE/PIR-LaStrutturaRegionale/PIR_AssInfrastruttureMobilita/PIR_infrastruttureMobilitaTrasporti/PIR_Struttura/PIR_Contatti/PIR_UFFICI/PERIFERICINE/PIR_MotorizzazioneSiracusa</a>  Presentazione della pratica allo sportello e registrazione.
Modulistica	Modello A
tempi di erogazione del servizio	30 gg
trasparenza del servizio	<a href="https://www.iportaldeautomobilista.it">https://www.iportaldeautomobilista.it</a>
Eventuali costi per l'utente	€ 238,58

SCHEDE DI AUTOVALUTAZIONE STANDARD QUALITATIVI			
Dimensione	Sottodimensione	Descrizione indicatore	Formula indicatore
Accessibilità	Fisica	Accesso allo sportello fisico di accoglienza	(5 giornate lavorative a settimana)
	Multicanale	Possibilità di comunicare a mezzo telefono, fax, posta, e-mail Disponibilità del servizio tramite pubblicazione sul sito web istituzionale	(5 giornate lavorative a settimana) (Numero spazi web aggiornati) / (Numero spazi web da aggiornare)
Tempestività	Tempestività	Erogazione della prestazione entro i termini previsti dalla normativa e/o regolamento. Il servizio telefo-rice 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)
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
	Tempestiche 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	Perinenza della prestazione erogata	Numero di reclami / Numero richieste evase
	Completezza	% di esautività della prestazione erogata	Numero comunicazioni evase senza ulteriori adempimenti dell'utente / Numero totale di comunicazioni

Valore programmato
260
260
100,00%
96%
96%
5 giorni
5 giorni
5 giorni
5 giorni
100,00%
-5%
92,00%

Dipartimento regionale delle Infrastrutture della Mobilità e dei Trasporti – Servizio Provinciale Motorizzazione Civile di Siracusa	
Servizio erogato	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 14/2013, l'iscrizione all'Albo degli autotrasportatori di cose per conto terzi.
Denominazione della struttura	VEICOLI
Responsabile del procedimento	Direzione 0931 62644 – Fax 0931 24461– motorizzazione.civile.sr@regione.sicilia.it – motorizzazione.sr@cert
modalità di accesso al servizio	<p>Via Panico n.15 – SIRACUSA</p> <p>Lunedì 9-12 – Mercoledì 9-12 e 16 – 17,30 – Venerdì 9-12</p> <p>0931 62644 – Fax 0931 24461– motorizzazione.civile.sr@regione.sicilia.it - motorizzazione.sr@certmail.regione.sicilia.it</p> <p><a href="http://pti.regione.sicilia.it/portal/page/portal/PIR_PORTALE/PIR_LaStrutturaRegionale/PIR_AssInfrastruttureMobilita/PIR_InfrastruttureMobilitaTrasporti/PIR_Struttura/PIR_Contatti/PIR_UFFICIPERIFICINEW/PIR_MotorizzazioneSiracusa">http://pti.regione.sicilia.it/portal/page/portal/PIR_PORTALE/PIR_LaStrutturaRegionale/PIR_AssInfrastruttureMobilita/PIR_InfrastruttureMobilitaTrasporti/PIR_Struttura/PIR_Contatti/PIR_UFFICIPERIFICINEW/PIR_MotorizzazioneSiracusa</a></p> <p>Presentazione della pratica allo sportello e registrazione.</p>
Modulistica	MOD TT 2119
tempi di erogazione del servizio	30 gg
trasparenza del servizio	<a href="https://www.ilportaledellautomobilista.it">https://www.ilportaledellautomobilista.it</a>
Evetuali costi per l'utente	

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)	260
	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%
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%
				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	100,00%
	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	92,00%

Dipartimento regionale delle Infrastrutture della Mobilità e dei Trasporti – Servizio Provinciale Motorizzazione Civile di Siracusa	
Servizio erogato	Il servizio prevede il rilascio di copie conformi delle licenze comunitarie assegnate per il trasporto di cose nell'ambito della C.E.
Denominazione della struttura	VEICOLI
Responsabile del procedimento	Direzione 0931 62644 – Fax 0931 24461 – motorizzazione.civile.sr@regione.sicilia.it – motorizzazione.sr@certn
modalità di accesso al servizio	<p>Via Panico n.15 – SIRACUSA</p> <p>Lunedì 9-12 – Mercoledì 9-12 e 16 – 17,30 – Venerdì 9-12</p> <p>0931 62644 – Fax 0931 24461 – motorizzazione.civile.sr@regione.sicilia.it - motorizzazione.sr@certn.regione.sicilia.it</p> <p><a href="http://pti.regione.sicilia.it/portali/pagine/portali/PIR_PORTALE/PIR-LaStrutturaRegionale/PIR_AssInfrastruttureMobilita/PIR_InfrastruttureMobilitaTrasporti/PIR_Struttura/PIR_Contatti/PIR_UFFICI/PERIFERICINE/PIR_MotorizzazioneSiracusa">http://pti.regione.sicilia.it/portali/pagine/portali/PIR_PORTALE/PIR-LaStrutturaRegionale/PIR_AssInfrastruttureMobilita/PIR_InfrastruttureMobilitaTrasporti/PIR_Struttura/PIR_Contatti/PIR_UFFICI/PERIFERICINE/PIR_MotorizzazioneSiracusa</a></p> <p>Presentazione della pratica allo sportello e registrazione.</p>
Modulistica	MOD TT 2119
tempi di erogazione del servizio	30 gg
trasparenza del servizio	<a href="https://www.ilportaledellautomobilista.it">https://www.ilportaledellautomobilista.it</a>
Eventuali costi per l'utente	€ 42,20

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)	260
	Multicanale	Posibilità 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%
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 pervenute nella chiusa-ra dell'ufficio per fine settimana o festi-ività	(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%
				96%
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione sul sito web della informazione riguardante i responsabili 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
	Tempestiche 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	100,00%
	Affidabilità	Perfinezza 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	92,00%

Dipartimento regionale delle Infrastrutture della Mobilità e dei Trasporti – Servizio Provinciale Motorizzazione Civile di Siracusa	
Servizio erogato	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	VEICOLI
Responsabile del procedimento	<a href="mailto:0931.62644@regione.sicilia.it">Direzione 0931 62644 – Fax 0931 24461 – motorizzazione.civile.sr@regione.sicilia.it – motorizzazione.sr@certma</a>
modalità di accesso al servizio	<p>Via Panico n.15 – SIRACUSA</p> <p>Lunedì 9-12 – Mercoledì 9-12 e 16 – 17,30 – Venerdì 9-12</p> <p>0931 62644 – Fax 0931 24461 – <a href="mailto:0931.62644@regione.sicilia.it">motorizzazione.civile.sr@regione.sicilia.it</a> - <a href="mailto:0931.62644@certmail.regione.sicilia.it">motorizzazione.sr@certmail.regione.sicilia.it</a></p> <p><a href="http://pti.regione.sicilia.it/portal/page/portal/PIR_PORTALE/PIR_LaStrutturaRegionale/PIR_AssInfrastruttureMobilita/PIR_InfrastruttureMobilitaTrasporti/PIR_Struttura/PIR_Contatti/PIR_UFFICI/PERIFERICINEV/PIR_MotorizzazioneSiracusa">http://pti.regione.sicilia.it/portal/page/portal/PIR_PORTALE/PIR_LaStrutturaRegionale/PIR_AssInfrastruttureMobilita/PIR_InfrastruttureMobilitaTrasporti/PIR_Struttura/PIR_Contatti/PIR_UFFICI/PERIFERICINEV/PIR_MotorizzazioneSiracusa</a></p> <p>Presentazione della pratica allo sportello e registrazione.</p>
Modulistica	MOD TT 2119
tempi di erogazione del servizio	30 gg
trasparenza del servizio	<a href="https://www.ilportaledellautomobilista.it">https://www.ilportaledellautomobilista.it</a>
Eventuali costi per l'utente	€ 42,33

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)	260
	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%
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%
			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	100,00%
	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	92,00%