

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 della Motorizzazione Civile Area Città Metropolitana di Catania	
Servizio erogato	Il servizio prevede il rilascio del duplicato della patente per smarrimento, sottrazione o distruzione, ai sensi del decreto del Presidente della Repubblica 9 marzo 2000, n. 104
Denominazione della struttura	U.O.2 - Conducenti
Responsabile del procedimento	F. D. Musumeci Antonino Tel 0957234942 a.musumeci@regione.sicilia.it
modalità di accesso al servizio	Servizio Motorizzazione Civile di Catania - via Don Alberione 6. Orari di accesso: lunedì -mercoledì -venerdì dalle ore 9,00 alle ore 12,30, mercoledì pomeriggio dalle ore 15,30 alle ore 17,30 Centralino 0957234911 , Fax 095340130, URP 0957234983, Segreteria 0957233104 mcct.trasporti@regione.sicilia.it
Modulistica	
tempi di erogazione del servizio	30 giorni
trasparenza del servizio	Informazioni dettagliate su servizio e sulle modalità di erogazione - link istituzionale - disponibili sul sito
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	(3 giornate lavorative a settimana)	156
	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 della Motorizzazione Civile Area Città Metropolitana di Catania		SCHEDE DI AUTOVALUTAZIONE STANDARD QUALITATIVI				
Servizio erogato	Conferma validità della patente di guida ai sensi dell'art. 126 del CDS (Codice della Strada) e rilascio del "Duplicato".	Dimensione	Sottodimensione	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Denominazione della struttura	U.O.2 - Conducenti	Accessibilità	Fisica	Accesso allo sportello fisico di accoglienza	(3 giornate lavorative a settimana)	156
Responsabile del procedimento	F. D. Musumeci Antonino Tel 0957234942 a.musumeci@regione.sicilia.it		Multicanale	Possibilità di comunicare a mezzo telefono, fax, posta, e-mail	(5 giornate lavorative a settimana)	260
modalità di accesso al servizio	Servizio Motorizzazione Civile di Catania - via Don Alberione 6.	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 pervenute nella chiusu-ra dell'ufficio per fine seti-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%
	Orari di accesso: lunedì -mercoledì -venerdì dalle ore 9.00 alle ore 12.30, mercoledì pomeriggio dalle ore 15.30 alle ore 17,30					96%
	Centralino 0957234911 , Fax 095340130, URP 0957234983, Segreteria 0957233104 mcct.trasporti@regione.sicilia.it	Trasparenza	Responsabili	Publicazione sul sito web della informazione riguardante il responsabile del Servizio	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
	link istituzionale		Procedure di contatto	Publicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	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%
tempi di erogazione del servizio	30 giorni		Affidabilità	Perfinezza della prestazione erogata	Numero di reclami / Numero richieste evase	-5%
trasparenza del servizio	Informazioni dettagliate su servizio e sulle modalità di erogazione - link istituzionale - disponibili sul sito		Completezza	% di esautività della prestazione erogata	Numero comunicazioni evase senza ulteriori adempimenti dell'utenza / Numero totale di comunicazioni	92,00%
Evetuali costi per l'utente						

Dipartimento regionale delle Infrastrutture della Mobilità e dei Trasporti Servizio della Motorizzazione Civile Area Città Metropolitana di Catania	
Servizio erogato	Procedura amministrativa per il conseguimento della patente di guida a seguito di esame per la categoria AM - età min. 14 anni - Ciclomotori a due ruote (categoria L1e), Veicoli a tre ruote (categoria L2e), Quadricicli leggeri (categoria L6e).
Denominazione della struttura	U.O.2 - Conducenti
Responsabile del procedimento	F. D. Musumeci Antonino Tel 0957234942 a.musumeci@regione.sicilia.it
modalità di accesso al servizio	Servizio Motorizzazione Civile di Catania - via Don Alberione 6. Orari di accesso: lunedì - mercoledì - venerdì dalle ore 9,00 alle ore 12,30, mercoledì pomeriggio dalle ore 15,30 alle ore 17,30 Centralino 0957234911 , Fax 095340130, URP 0957234983, Segreteria 0957233104 mcct.trasporti@regione.sicilia.it link istituzionale
Modulistica	
tempi di erogazione del servizio	30 giorni
trasparenza del servizio	Informazioni dettagliate su servizio e sulle modalità di erogazione - link istituzionale - disponibili sul sito
Eventuali costi per l'utente	

SCHEDE DI AUTOVALUTAZIONE STANDARD QUALITATIVI				
Dimensione	Sottodimensione	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Fisica	Accesso allo sportello fisico di accoglienza	(3 giornate lavorative a settimana)	156
	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 pervenute nella divisione 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
	Tempestiche di risposta	Pubblicazione sul sito web della tempestica 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 della Motorizzazione Civile Area Città Metropolitana di Catania	
Servizio erogato	Procedura amministrativa per il conseguimento della patente di guida a seguito di esame per la categoria A1 - età min. 16 anni - categoria A2 - età min. 18 anni - categoria A - età min. 24 anni .
Denominazione della struttura	U.O.2 – Conducenti
Responsabile del procedimento	F. D. Musumeci Antonino Tel 0957234942 a.musumeci@regione.sicilia.it
modalità di accesso al servizio	<p>Servizio Motorizzazione Civile di Catania - via Don Alberione 6.</p> <p>Orari di accesso: lunedì -mercoledì -venerdì dalle ore 9,00 alle ore 12,30, mercoledì pomeriggio dalle ore 15,30 alle ore 17,30</p> <p>Centralino 0957234911 , Fax 095340130, URP 0957234983, Segreteria 0957233104 mcct.trasporti@regione.sicilia.it</p> <p>link istituzionale</p>
Modulistica	
tempi di erogazione del servizio	ndidato ha sei mesi di tempo per sostenere l'esame di teoria ed altri sei mesi di tempo per sostenere l'esame pratico
trasparenza del servizio	Informazioni dettagliate su servizio e sulle modalità di erogazione - link istituzionale - disponibili sul sito
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	(3 giornate lavorative a settimana)	156
	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 della Motorizzazione Civile Area Città Metropolitana di Catania		SCHEDE DI AUTOVALUTAZIONE STANDARD QUALITATIVI				
Servizio erogato	rilascio, a seguito di esame, della patente di guida cat. B1 - età min. 16 anni - Quadricicli (cat. L76) ; cat. B - età min. 18 anni - autoveicoli, Macchine agricole, Macchine operatrici, Mezzi adibiti a servizio di emergenza; cat. BE - età min. 18 anni -Autoveicolo max 3.500 kg (NO minibus), Rimorchio max 3.500 kg; cat. B96 -veicoli di massa complessiva tra i 3500 kg e i 4250 kg	Dimensione	Sottodimensione	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Denominazione della struttura	U.O.2 – Conducenti	Accessibilità	Fisica	Accesso allo sportello fisico di accoglienza	(3 giornate lavorative a settimana)	156
Responsabile del procedimento	F. D. Musumeci Antonino Tel 0957234942 a.musumeci@regione.sicilia.it		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	Servizio Motorizzazione Civile di Catania - via Don Alberione 6.	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%
	Orari di accesso: lunedì -mercoledì -venerdì dalle ore 9,00 alle ore 12,30, mercoledì pomeriggio dalle ore 15,30 alle ore 17,30					96%
	Centralino 0957234911 , Fax 095340130, URP 0957234983, Segreteria 0957233104 mcct.trasporti@regione.sicilia.it	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
	link istituzionale		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
Modulistica		Efficacia	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
			Conformità	% di regolarità della prestazione erogata	Numero di pratiche evase conformemente alla norma di riferimento / Numero totale comunicazioni	100,00%
tempi di erogazione del servizio	Il candidato ha sei mesi di tempo per sostenere l'esame di teoria ed altri sei mesi di tempo per sostenere l'esame pratico		Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata	Numero di reclami / Numero richieste evase	<5%
trasparenza del servizio	Informazioni dettagliate su servizio e sulle modalità di erogazione - link istituzionale - disponibili sul sito		Compiutezza	% di esaustività della prestazione erogata	Numero comunicazioni evase senza ulteriori adempimenti dell'utenza / Numero totale di comunicazioni	92,00%
Evetuali costi per l'utente						

Servizio erogato
Denominazione della struttura
Responsabile del procedimento
modalità di accesso al servizio
Modulistica
tempi di erogazione del servizio
trasparenza del servizio
Eventuali costi per l'utente

Dipartimento regionale delle Infrastrutture della Mobilità e dei Trasporti Servizio della Motorizzazione Civile Area Città Metropolitana di Catania		SCHEDE DI AUTOVALUTAZIONE STANDARD QUALITATIVI				
Rilascio, a seguito di esame, della patente di guida necessaria alla conduzione di autocarri, autobus, autoveicoli e motoveicoli con adattamenti per conducenti con ridotte capacità e/o patologie.		Dimensione	Sottodimensione	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
U.O.2 – Conducenti		Accessibilità	Fisica	Accesso allo sportello fisico di accoglienza	(3 giornate lavorative a settimana)	156
F. D. Musumeci Antonino Tel 0957234942 a.musumeci@regione.sicilia.it			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%
Servizio Motorizzazione Civile di Catania - via Don Alberione 6.		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 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%
Orari di accesso: lunedì -venerdì dalle ore 9,00 alle ore 12,30, mercoledì pomeriggio dalle ore 15,30 alle ore 17,30						96%
Centralino 0957234911 - Fax 095340130, URP 0957234983, Segreteria 0957233104 mcc1.trasporti@regione.sicilia.it		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
link istituzionale			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%
Candidato ha sei mesi di tempo per sostenere l'esame di teoria ed altri sei mesi di tempo per sostenere l'esame pratico			Completezza	% di esaustività della prestazione erogata	Numero comunicazioni evase senza ulteriori adempimenti dell'utente / Numero totale di comunicazioni	92,00%
Informazioni dettagliate su servizio e sulle modalità di erogazione - link istituzionale - disponibili sul sito						

Dipartimento regionale delle Infrastrutture della Mobilità e dei Trasporti Servizio della Motorizzazione Civile Area Città Metropolitana di Catania		SCHEDE DI AUTOVALUTAZIONE STANDARD QUALITATIVI				
Servizio erogato	Rilascio, a seguito di esame, della Carta di Qualificazione del Conducente (c.d. CQC) per coloro i quali svolgono, a livello professionale, l'attività di conducente di veicoli destinati al trasporto di persone e/o cose per conto terzi, essendo già in possesso della patente necessaria a condurre i predetti veicoli.	Dimensione	Sottodimensione	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Denominazione della struttura	U.O.2 – Conducenti	Accessibilità	Fisica	Accesso allo sportello fisico di accoglienza	(3 giornate lavorative a settimana)	156
Responsabile del procedimento	F. D. Musumeci Antonino Tel 0957234942 a.musumeci@regione.sicilia.it		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	Servizio Motorizzazione Civile di Catania - via Don Alberione 6.	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%
	Orari di accesso: lunedì -mercoledì -venerdì dalle ore 9,00 alle ore 12,30, mercoledì pomeriggio dalle ore 15,30 alle ore 17,30	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
	Centralino 0957234911 , Fax 095340130, URP 0957234983, Segreteria 0957233104 mcct.trasporti@regione.sicilia.it		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	120 giorni		Compiutezza	% di esaustività della prestazione erogata	Numero comunicazioni evase senza ulteriori adempimenti dell'utenza / Numero totale di comunicazioni	92,00%
trasparenza del servizio	Servizio 5					
Evetuali costi per l'utente						

8. Rilascio del duplicato patente di guida

Dipartimento regionale delle Infrastrutture della Mobilità e dei Trasporti Servizio della Motorizzazione Civile Area Città Metropolitana di Catania		SCHEDE DI AUTOVALUTAZIONE STANDARD QUALITATIVI				
Servizio erogato	Duplicato della patente di guida per riclassificazione, riduzione periodo di validità, deterioramento, distruzione e nei casi in cui a seguito di smarrimento o furto la patente non risulta duplicabile.	Dimensione	Sottodimensione	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Denominazione della struttura	U.O.2 – Conducenti	Accessibilità	Fisica	Accesso allo sportello fisico di accoglienza	(3 giornate lavorative a settimana)	156
Responsabile del procedimento	F. D. Musumeci Antonino Tel 0957234942 a.musumeci@regione.sicilia.it		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	Servizio Motorizzazione Civile di Catania - via Don Alberione 6.	Tempestività	Tempestività	Erogazione del-la prestazione entro i termini previsti dalla normativa e/o regolamento. Il servizio telefono-nico fornisce risposte in tempo reale; le risposte alle e-mail sono evase entro 24 /48 ore (entro 72 ore se parvenue-te nella chiusu-ra dell'ufficio per fine setti-mana o festi-vità	(Numero delle prestazioni effettuate entro il tempo previsto. Tempo medio di risposta alle chiamate entranti: 60 secondi) (Tempo medio di risposta alle richieste via e-mail: 24/ 48 ore)	96%
	Orari di accesso: lunedì -mercoledì -venerdì dalle ore 9,00 alle ore 12,30, mercoledì pomeriggio dalle ore 15,30 alle ore 17,30	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
	Centralino 0957234911 , Fax 095340130, URP 0957234983, Segreteria 0957233104 mcct.trasporti@regione.sicilia.it		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	120 giorni		Compiutezza	% di esautività 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					
Evetuali costi per l'utente						

Servizio erogato
Denominazione della struttura
Responsabile del procedimento
modalità di accesso al servizio
Modulistica
tempi di erogazione del servizio
trasparenza del servizio
Eventuali costi per l'utente

Dipartimento regionale delle Infrastrutture della Mobilità e dei Trasporti Servizio della Motorizzazione Civile Area Città Metropolitana di Catania		SCHEDE DI AUTOVALUTAZIONE STANDARD QUALITATIVI				
Rilascio di patente per conversione, senza esami di idoneità, per coloro i quali risultano muniti di patente militare per veicoli di categoria corrispondenti.		Dimensione	Sottodimensione	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
U.O.2 – Conducenti		Accessibilità	Fisica	Accesso allo sportello fisico di accoglienza	(3 giornate lavorative a settimana)	156
F. D. Musumeci Antonino Tel 0957234942 a.musumeci@regione.sicilia.it			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%
Servizio Motorizzazione Civile di Catania - via Don Alberione 6.		Tempestività	Tempestività	Erogazione della prestazione entro i termini previsti dalla normativa sito 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 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%
Orari di accesso: lunedì -mercoledì dalle ore 9,00 alle ore 12,30, mercoledì pomeriggio dalle ore 15,30 alle ore 17,30						
Centralino 0957234911 Fax 095340130, URP 0957234983, Segreteria 0957233104 mcc.ttrasporti@regione.sicilia.it		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
link istituzionale			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
6 giorni		Efficacia	Conformità	% di regolarità della prestazione erogata	Numero di pratiche evase conformemente alla norma di riferimento / Numero totale comunicazioni	100,00%
Informazioni dettagliate su servizio e sulle modalità di erogazione - link istituzionale - disponibili sul sito			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'utente / Numero totale di comunicazioni	92,00%

Dipartimento regionale delle Infrastrutture della Mobilità e dei Trasporti Servizio della Motorizzazione Civile Area Città Metropolitana di Catania		SCHEDE DI AUTOVALUTAZIONE STANDARD QUALITATIVI				
Servizio erogato	A seguito di richiesta si rilascia la patente di guida a coloro che sono in possesso di patente in corso di validità, rilasciata da uno Stato membro della UE (Unione europea) o SEE (Spazio Economico Europeo) e da Paesi NON COMUNITARI che abitano la residenza anagrafica in Italia.	Dimensione	Sottodimensione	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Denominazione della struttura	U.O.2 - Conducenti	Accessibilità	Fisica	Accesso allo sportello fisico di accoglienza	(3 giornate lavorative a settimana)	156
Responsabile del procedimento	F. D. Nicolosi Concetto Tel 0957234963 concetto.nicolosi@regione.sicilia.it		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)	260 100,00%
modalità di accesso al servizio	Servizio Motorizzazione Civile di Catania - via Don Alberione 6.	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 pervenute nella chiusu-ra dell'ufficio per fine seti-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%
	Orari di accesso: lunedì -mercoledì -venerdì dalle ore 9,00 alle ore 12,30, mercoledì pomeriggio dalle ore 15,30 alle ore 17,30					96%
	Centralino 0957234911 , Fax 095340130, URP 0957234983, Segreteria 0957233104 mcct.trasporti@regione.sicilia.it	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
	link istituzionale		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
Modulistica		Efficacia	Tempestive di risposta	Pubblicazione sul sito web della tempestiva 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
tempi di erogazione del servizio	per legge	Conformità		% di regolarità della prestazione erogata	Numero di pratiche evase conformemente alla norma di riferimento / Numero totale comunicazioni	100,00%
trasparenza del servizio	Informazioni dettagliate su servizio e sulle modalità di erogazione - link istituzionale - disponibili sul sito	Affidabilità		Pertinenza della prestazione erogata	Numero di reclami / Numero richieste evase	-5%
Eventuali costi per l'utente		Completezza		% di esautività della prestazione erogata	Numero comunicazioni evase senza ulteriori adempimenti dell'utenza / Numero totale di comunicazioni	92,00%

11. Rilascio di patente internazionale

Dipartimento regionale delle Infrastrutture della Mobilità e dei Trasporti Servizio della Motorizzazione Civile Area Città Metropolitana di Catania		SCHEDE DI AUTOVALUTAZIONE STANDARD QUALITATIVI				
Servizio erogato	Su richiesta si rilascia la patente internazionale di guida che permette la guida di veicoli per gli stati esteri in cui tale documento è richiesto.	Dimensione	Sottodimensione	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Denominazione della struttura	U.O.2 – Conducenti	Accessibilità	Fisica	Accesso allo sportello fisico di accoglienza	(3 giornate lavorative a settimana)	156
Responsabile del procedimento	F. D. Musumeci Antonino Tel 0957234942 a.musumeci@regione.sicilia.it		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	Servizio Motorizzazione Civile di Catania - via Don Alberione 6.	Tempestività	Tempestività	Erogazione del-la prestazione entro i termini previsti dalla normativa e/o regolamento. Il servizio telefono-nico fornisce risposte in tempo reale; le risposte alle e-mail sono evase entro 24 /48 ore (entro 72 ore se parvenue-te nella chiusu-ra dell'ufficio per fine setti-mana o festi-vità	(Numero delle prestazioni effettuate entro il tempo previsto. Tempo medio di risposta alle chiamate entranti: 60 secondi) (Tempo medio di risposta alle richieste via e-mail: 24/ 48 ore)	96%
	Orari di accesso: lunedì -mercoledì -venerdì dalle ore 9,00 alle ore 12,30, mercoledì pomeriggio dalle ore 15,30 alle ore 17,30	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
	Centralino 0957234911 , Fax 095340130, URP 0957234983, Segreteria 0957233104 mcct.trasporti@regione.sicilia.it		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	per legge		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					
Evetuali costi per l'utente						

Dipartimento regionale delle Infrastrutture della Mobilità e dei Trasporti Servizio della Motorizzazione Civile Area Città Metropolitana di Catania		SCHEDE DI AUTOVALUTAZIONE STANDARD QUALITATIVI					
Servizio erogato	Su richiesta si rilascia, a seguito di esame, il C.A.P. (Certificato di Abilitazione Professionale) per coloro i quali intendono svolgere l'attività di conducente di veicoli destinati ad effettuare servizio di piazza (taxi) o servizio di rimessa (noleggio con conducente).	Dimensione	Sottodimensione	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato	
Denominazione della struttura	U.O.2 – Conducenti	Accessibilità	Fisica	Accesso allo sportello fisico di accoglienza	(3 giornate lavorative a settimana)	156	
Responsabile del procedimento	F. D. Musumeci Antonino Tel 0957234942 a.musumeci@regione.sicilia.it		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	Servizio Motorizzazione Civile di Catania - via Don Alberione 6.	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%	
	Orari di accesso: lunedì -mercoledì -venerdì dalle ore 9,00 alle ore 12,30, mercoledì pomeriggio dalle ore 15,30 alle ore 17,30					96%	
	Centralino 0957234911 , Fax 095340130, URP 0957234983, Segreteria 0957233104 mcct.trasporti@regione.sicilia.it	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	
	link istituzionale		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	
Modulistica				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
tempi di erogazione del servizio	per legge	Efficacia	Conformità	% di regolarità della prestazione erogata	Numero di pratiche evase conformemente alla norma di riferimento / Numero totale comunicazioni	100,00%	
trasparenza del servizio	Informazioni dettagliate su servizio e sulle modalità di erogazione - link istituzionale - disponibili sul sito		Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata	Numero di reclami / Numero richieste evase	<5%	
Evetuali costi per l'utente			Compiutezza	% di esaustività della prestazione erogata	Numero comunicazioni evase senza ulteriori adempimenti dell'utenza / Numero totale di comunicazioni	92,00%	

Servizio erogato
Denominazione della struttura
Responsabile del procedimento
modalità di accesso al servizio
Modulistica
tempi di erogazione del servizio
trasparenza del servizio
Eventuali costi per l'utente

Dipartimento regionale delle Infrastrutture della Mobilità e dei Trasporti Servizio della Motorizzazione Civile Area Città Metropolitana di Catania	SCHEDE DI AUTOVALUTAZIONE STANDARD QUALITATIVI				
Il procedimento di revisione della patente e della CQC previsto nel caso di perdita totale del punteggio sulla stessa patente e/o CQC prevede un esame di revisione tecnica, sulla base dell'intero programma e secondo le modalità previste per il primo corso.	Dimensione	Sottodimensione	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
U.O.2 – Conducenti	Accessibilità	Fisica	Accesso allo sportello fisico di accoglienza	(3 giornate lavorative a settimana)	156
F. D. Nicolosi Concetto Tel 0957234963 concetto.nicolosi@regione.sicilia.it		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%
Servizio Motorizzazione Civile di Catania - via Don Alberione 6.	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 12 ore se pervenute 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%
Orari di accesso: lunedì -venerdì dalle ore 9,00 alle ore 12,30, mercoledì pomeriggio dalle ore 15,30 alle ore 17,30	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
Centralino 0957234911 Fax 095340130, URP 0957234983, Segreteria 0957233104 mocl.trasporti@regione.sicilia.it		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
	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%
120 giorni		Completezza	% di esaustività della prestazione erogata	Numero comunicazioni evase senza ulteriori adempimenti dell'utente / Numero totale di comunicazioni	92,00%
Informazioni dettagliate su servizio e sulle modalità di erogazione - link istituzionale - disponibili sul sito					

Dipartimento regionale delle Infrastrutture della Mobilità e dei Trasporti Servizio della Motorizzazione Civile Area Città Metropolitana di Catania		SCHEDE DI AUTOVALUTAZIONE STANDARD QUALITATIVI				
Servizio erogato	Il rinnovo della patente di guida è previsto nel caso in cui non risulta possibile, per anomalie, al Medico Certificatore di procedere al rinnovo telematico.	Dimensione	Sottodimensione	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Denominazione della struttura	U.O.2 – Conducenti	Accessibilità	Fisica	Accesso allo sportello fisico di accoglienza	(3 giornate lavorative a settimana)	156
Responsabile del procedimento	F. D. Musumeci Antonino Tel 0957234942 a.musumeci@regione.sicilia.it		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	Servizio Motorizzazione Civile di Catania - via Don Alberione 6.	Tempestività	Tempestività	Erogazione del-la prestazione entro i termini previsti dalla normativa e/o regolamento. Il servizio telefono-nico fornisce risposte in tempo reale; le risposte alle e-mail sono evase entro 24 /48 ore (entro 72 ore se parvenu-te nella 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%
	Orari di accesso: lunedì -mercoledì -venerdì dalle ore 9,00 alle ore 12,30, mercoledì pomeriggio dalle ore 15,30 alle ore 17,30					96%
	Centralino 0957234911 , Fax 095340130, URP 0957234983, Segreteria 0957233104 mcct.trasporti@regione.sicilia.it	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
	link istituzionale		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
Modulistica		Efficacia	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
tempi di erogazione del servizio	per legge		Conformità	% di regolarità della prestazione erogata	Numero di pratiche evase conformemente alla norma di riferimento / Numero totale comunicazioni	100,00%
trasparenza del servizio	Informazioni dettagliate su servizio e sulle modalità di erogazione - link istituzionale - disponibili sul sito		Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata	Numero di reclami / Numero richieste evase	<5%
Evetuali costi per l'utente			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 della Motorizzazione Civile Area Città Metropolitana di Catania		SCHEDE DI AUTOVALUTAZIONE STANDARD QUALITATIVI				
Servizio erogato	procedimento per il conseguimento della patente per la conduzione di natanti da diporto, per la navigazione a motore e/o vela, entro le 12 miglia dalla costa.	Dimensione	Sottodimensione	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Denominazione della struttura	U.O.2 – Conducenti	Accessibilità	Fisica	Accesso allo sportello fisico di accoglienza	(3 giornate lavorative a settimana)	156
Responsabile del procedimento	F. D. Musumeci Giovanni Tel 0957234998 giovanni.musumeci@regione.sicilia.it		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	Servizio Motorizzazione Civile di Catania - via Don Alberione 6.	Tempestività	Tempestività	Erogazione del-la prestazione entro i termini previsti dalla normativa e/o regolamento. Il servizio telefono-nico fornisce risposte in tempo reale; le risposte alle e-mail sono evase entro 24 /48 ore (entro 72 ore se parvenue-te nella chiusu-ra dell'ufficio per fine setti-mana o festi-vità	(Numero delle prestazioni effettuate entro il tempo previsto. Tempo medio di risposta alle chiamate entranti: 60 secondi) (Tempo medio di risposta alle richieste via e-mail: 24/ 48 ore)	96%
	Orari di accesso: lunedì -mercoledì -venerdì dalle ore 9,00 alle ore 12,30, mercoledì pomeriggio dalle ore 15,30 alle ore 17,30	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
	Centralino 0957234911 , Fax 095340130, URP 0957234983, Segreteria 0957233104 mcct.trasporti@regione.sicilia.it		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	per legge		Compiutezza	% di esaustività della prestazione erogata	Numero comunicazioni evase senza ulteriori adempimenti dell'utenza / Numero totale di comunicazioni	92,00%
trasparenza del servizio						
Evetuali costi per l'utente						

Servizio erogato
Denominazione della struttura
Responsabile del procedimento
modalità di accesso al servizio
Modulistica
tempi di erogazione del servizio
trasparenza del servizio
Eventuali costi per l'utente

Dipartimento regionale delle Infrastrutture della Mobilità e dei Trasporti Servizio della Motorizzazione Civile Area Città Metropolitana di Catania		SCHEDE DI AUTOVALUTAZIONE STANDARD QUALITATIVI				
procedimento rilascio duplicato della patente nautica prevede la convalida e/o l'aggiornamento per il cambio di residenza del richiedente, Sportello Telematico del Diporista		Dimensione	Sottodimensione	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
U.O.2 – Conducenti		Accessibilità	Fisica	Accesso allo sportello fisico di accoglienza	(3 giornate lavorative a settimana)	158
F. D. Musumeci Giovanni Tel 0957234998 giovanni.musumeci@regione.sicilia.it			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%
Servizio Motorizzazione Civile di Catania - via Don Alberione 6.		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 12 ore se pervenute 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%
Orari di accesso: lunedì -venerdì dalle ore 9,00 alle ore 12,30, mercoledì pomeriggio dalle ore 15,30 alle ore 17,30						96%
Centralino 0957234911 . Fax 095340130, URP 0957234983, Segreteria 0957233104 mcc.ttrasporti@regione.sicilia.it		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
link istituzionale			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
per legge		Efficacia	Conformità	% di regolarità della prestazione erogata	Numero di pratiche evase conformemente alla norma di riferimento / Numero totale comunicazioni	100,00%
Informazioni dettagliate su servizio e sulle modalità di erogazione - link istituzionale - disponibili sul sito			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'utente / Numero totale di comunicazioni	92,00%

Dipartimento regionale delle Infrastrutture della Mobilità e dei Trasporti Servizio della Motorizzazione Civile Area Città Metropolitana di Catania		SCHEDE DI AUTOVALUTAZIONE STANDARD QUALITATIVI				
Dimensione	Sottodimensione	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato		
Servizio erogato		Rilascio, a seguito di esame, della Carta di Qualificazione del Conducente (c.d. CQC) .				
Denominazione della struttura		U.O.2 - Conducenti				
Responsabile del procedimento		F. D. Musumeci Antonino Tel 0957234942 a.musumeci@regione.sicilia.it				
modalità di accesso al servizio		<p>Servizio Motorizzazione Civile di Catania - via Don Alberione 6.</p> <p>Orari di accesso: lunedì -mercoledì -venerdì dalle ore 9.00 alle ore 12.30, mercoledì pomeriggio dalle ore 15.30 alle ore 17,30</p> <p>Centralino 0957234911 , Fax 095340130, URP 0957234983, Segreteria 0957233104 mcct.trasporti@regione.sicilia.it</p> <p>link istituzionale</p>				
Modulistica						
tempi di erogazione del servizio		120 giorni				
trasparenza del servizio		Informazioni dettagliate su servizio e sulle modalità di erogazione - link istituzionale - disponibili sul sito				
Eventuali costi per l'utente						
Accessibilità	Fisica	Accesso allo sportello fisico di accoglienza	(3 giornate lavorative a settimana)	156		
	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 pervenute nella divisione 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		
	Tempestive di risposta	Pubblicazione sul sito web della tempestiva 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 della Motorizzazione Civile Area Città Metropolitana di Catania	
Servizio erogato	immatricolazione e reimmatr.di autoveicoli, motoveicoli e rimorchi
Denominazione della struttura	UO1 – Veicoli
Responsabile del procedimento	F. D. Tavilla Antonino Tel 0957234988 antonino.tavilla@regione.sicilia.it
modalità di accesso al servizio	Servizio Motorizzazione Civile di Catania - via Don Alberione 6. Orari di accesso: lunedì -mercoledì -venerdì dalle ore 9,00 alle ore 12,30, mercoledì pomeriggio dalle ore 15,30 alle ore 17,30 Centralino 0957234911 , Fax 095340130, URP 0957234983, Segreteria 0957233104 mcct.trasporti@regione.sicilia.it link istituzionale
Modulistica	
tempi di erogazione del servizio	30 giorni
trasparenza del servizio	Informazioni dettagliate su servizio e sulle modalità di erogazione - link istituzionale - disponibili sul sito
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	(3 giornate lavorative a settimana)	156
	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 della Motorizzazione Civile Area Città Metropolitana di Catania	
Servizio erogato	il procedimento prevede la targatura dei ciclomotori ed il rilascio del certificato di circolazione
Denominazione della struttura	UO1 – Veicoli
Responsabile del procedimento	I. D. Isaia Antonio Tel 0957234921 antonio.isaia@regione.sicilia.it
modalità di accesso al servizio	Servizio Motorizzazione Civile di Catania - via Don Alberione 6. Orari di accesso: lunedì -mercoledì -venerdì dalle ore 9,00 alle ore 12,30, mercoledì pomeriggio dalle ore 15,30 alle ore 17,30 Centralino 0957234911 , Fax 095340130, URP 0957234983, Segreteria 0957233104 mcct.trasporti@regione.sicilia.it link istituzionale
Modulistica	
tempi di erogazione del servizio	30 giorni
trasparenza del servizio	Informazioni dettagliate su servizio e sulle modalità di erogazione - link istituzionale - disponibili sul sito
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	(3 giornate lavorative a settimana)	156
	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 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%
		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
	Conformità	% di regolarità della prestazione erogata	Numero di pratiche evase conformemente alla norma di riferimento / Numero totale comunicazioni	100,00%
Efficacia	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%

Servizio erogato
Denominazione della struttura
Responsabile del procedimento
modalità di accesso al servizio
Modulistica
tempi di erogazione del servizio
trasparenza del servizio
Eventuali costi per l'utente

Dipartimento regionale delle Infrastrutture della Mobilità e dei Trasporti Servizio della Motorizzazione Civile Area Città Metropolitana di Catania		SCHEDE DI AUTOVALUTAZIONE STANDARD QUALITATIVI				
Il procedimento prevede l'aggiornamento della carta di circolazione, mediante apposizione di tagliando adesivo, a seguito di cambio di residenza		Dimensione	Sottodimensione	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
U01 - Veicoli		Accessibilità	Fisica	Accesso allo sportello fisico di accoglienza	(3 giornate lavorative a settimana)	156
F. D. Tavilla Antonino Tel 0957234988 antonino.tavilla@regione.sicilia.it			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%
Servizio Motorizzazione Civile di Catania - via Don Alberione 6.		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 12 ore se pervenute 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%
Orari di accesso: lunedì -mercoledì -venerdì dalle ore 9,00 alle ore 12,30, mercoledì pomeriggio dalle ore 15,30 alle ore 17,30						
Centralino 0957234911 Fax 095340130, URP 0957234983, Segreteria 0957233104 mcc.ttrasporti@regione.sicilia.it		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
link istituzionale			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%
30 giorni			Compiutezza	% di esaustività della prestazione erogata	Numero comunicazioni evase senza ulteriori adempimenti dell'utente / Numero totale di comunicazioni	92,00%
Informazioni dettagliate su servizio e sulle modalità di erogazione - link istituzionale - disponibili sul sito						

Dipartimento regionale delle Infrastrutture della Mobilità e dei Trasporti Servizio della Motorizzazione Civile Area Città Metropolitana di Catania	
Servizio erogato	Il procedimento prevede l'aggiornamento della carta di circolazione, mediante apposizione di tagliando adesivo, a seguito di cambio di trasferimento di proprietà
Denominazione della struttura	UO1 – Veicoli
Responsabile del procedimento	F. D. Tavilla Antonino Tel 0957234988 antonino.tavilla@regione.sicilia.it
modalità di accesso al servizio	Servizio Motorizzazione Civile di Catania - via Don Alberione 6. Orari di accesso: lunedì -mercoledì -venerdì dalle ore 9,00 alle ore 12,30, mercoledì pomeriggio dalle ore 15,30 alle ore 17,30 Centralino 0957234911 , Fax 095340130, URP 0957234983, Segreteria 0957233104 mcct.trasporti@regione.sicilia.it link istituzionale
Modulistica	
tempi di erogazione del servizio	30 giorni
trasparenza del servizio	Informazioni dettagliate su servizio e sulle modalità di erogazione - link istituzionale - disponibili sul sito
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	(3 giornate lavorative a settimana)	156
	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 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 della Motorizzazione Civile Area Città Metropolitana di Catania	
Servizio erogato	una breve descrizione del procedimento con indicazione di tutti i riferimenti normativi utili;
Denominazione della struttura	UO1 – Veicoli
Responsabile del procedimento	F. D. Belluso Davide Tel 0957234952 davide.belluso@regione.sicilia.it
modalità di accesso al servizio	<p>Servizio Motorizzazione Civile di Catania - via Don Alberione 6.</p> <p>Orari di accesso: lunedì -mercoledì -venerdì dalle ore 9,00 alle ore 12,30, mercoledì pomeriggio dalle ore 15,30 alle ore 17,30</p> <p>Centralino 0957234911 , Fax 095340130, URP 0957234983, Segreteria 0957233104 mcct.trasporti@regione.sicilia.it</p> <p>link istituzionale</p>
Modulistica	
tempi di erogazione del servizio	30 giorni
trasparenza del servizio	
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	(3 giornate lavorative a settimana)	156
	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 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%

Servizio erogato
Denominazione della struttura
Responsabile del procedimento
modalità di accesso al servizio
Modulistica
tempi di erogazione del servizio
trasparenza del servizio
Eventuali costi per l'utente

Dipartimento regionale delle Infrastrutture della Mobilità e dei Trasporti Servizio della Motorizzazione Civile Area Città Metropolitana di Catania		SCHEDE DI AUTOVALUTAZIONE STANDARD QUALITATIVI			
Dimensione	Sottodimensione	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato	
Il procedimento prevede il rilascio delle targhe e dei documenti di circolazione ai proprietari di macchine agricole e operatrici, titolari di terreni agricoli, aziende agricole o che svolgono attività agricola per conto terzi					
U01 – Veicoli					
F. D. Mastroeni Antonio Tel 0957234988 gcoctamastroeni@regione.sicilia.it					
Servizio Motorizzazione Civile di Catania - via Don Alberione 6.					
Orari di accesso: lunedì -mercoledì -venerdì dalle ore 9,00 alle ore 12,30, mercoledì pomeriggio dalle ore 15,30 alle ore 17,30					
Centralino 0957234911 Fax 095340130, URP 0957234983, Segreteria 0957233104 mcc1.trasporti@regione.sicilia.it					
link istituzionale					
30 giorni					
Informazioni dettagliate su servizio e sulle modalità di erogazione - link istituzionale - disponibili sul sito					
Accessibilità	Fisica	Accesso allo sportello fisico di accoglienza	(3 giornate lavorative a settimana)	156	
	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 sito regolamento. Il servizio telefonico fornisce risposte in tempo reale; le risposte alle e-mail sono evase entro 24 (48 ore entro 17 ore se pervenute 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'utente / Numero totale di comunicazioni	92,00%	

Dipartimento regionale delle Infrastrutture della Mobilità e dei Trasporti Servizio della Motorizzazione Civile Area Città Metropolitana di Catania	
Servizio erogato	Il procedimento prevede l'immatricolazione dei veicoli di importazione parallela
Denominazione della struttura	UO1 – Veicoli
Responsabile del procedimento	F. D. Di Bella Salvatore Tel 0957234957 s.dibella.trasporti@regione.sicilia.it F. D. Di Piazza Gaetano Tel 0957234965 gaetano.dipiazza@regione.sicilia.it
modalità di accesso al servizio	Servizio Motorizzazione Civile di Catania - via Don Alberione 6. Orari di accesso: lunedì -mercoledì -venerdì dalle ore 9.00 alle ore 12.30, mercoledì pomeriggio dalle ore 15.30 alle ore 17,30 Centralino 0957234911 , Fax 095340130, URP 0957234983, Segreteria 0957233104 mcct.trasporti@regione.sicilia.it link istituzionale
Modulistica	
tempi di erogazione del servizio	30 giorni
trasparenza del servizio	Informazioni dettagliate su servizio e sulle modalità di erogazione - link istituzionale - disponibili sul sito
Eventuali costi per l'utente	

SCHEDE DI AUTOVALUTAZIONE STANDARD QUALITATIVI				
Dimensione	Sottodimensione	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Fisica	Accesso allo sportello fisico di accoglienza	(3 giornate lavorative a settimana)	156
	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 pervenute nella divisione 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
	Tempestive di risposta	Pubblicazione sul sito web della tempestiva 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	Pertinenza della prestazione erogata	Numero di reclami / Numero richieste evase	-5%
	Completezza	% di esautività della prestazione erogata	Numero comunicazioni evase senza ulteriori adempimenti dell'utenza / Numero totale di comunicazioni	92,00%

Dipartimento regionale delle Infrastrutture della Mobilità e dei Trasporti Servizio della Motorizzazione Civile Area Città Metropolitana di Catania	
Servizio erogato	Il procedimento prevede la prenotazione e la successiva visita e prova del veicolo per accertarne lo stato di conservazione e l'efficienza nel rispetto di quanto previsto dall' art. 80 del CdS. Il procedimento si conclude con l' apposizione sulla carta di circolazione di un tagliando adesivo che riporta l' esito dei controlli.
Denominazione della struttura	UO1 – Veicoli
Responsabile del procedimento	F. D. Musumeci Giovanni Tel 0957234998 giovanni.musumeci@regione.sicilia.it
modalità di accesso al servizio	Servizio Motorizzazione Civile di Catania - via Don Alberione 6. Orari di accesso: lunedì -mercoledì -venerdì dalle ore 9,00 alle ore 12,30, mercoledì pomeriggio dalle ore 15,30 alle ore 17,30 Centralino 0957234911 , Fax 095340130, URP 0957234983, Segreteria 0957233104 mcct.trasporti@regione.sicilia.it link istituzionale
Modulistica	
tempi di erogazione del servizio	30 giorni
trasparenza del servizio	Informazioni dettagliate su servizio e sulle modalità di erogazione - link istituzionale - disponibili sul sito
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	(3 giornate lavorative a settimana)	156
	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 della Motorizzazione Civile Area Città Metropolitana di Catania	
Servizio erogato	Il procedimento prevede la visita e prova dei veicoli ai sensi dell' art. 75 e 78 del CdS e l' emissione del certificato d'approvazione da parte dei tecnici incaricati di svolgere l'operazione di collaudo.
Denominazione della struttura	UO1 – Veicoli
Responsabile del procedimento	F. D. Tel 0957234911 mcct.trasporti@regione.sicilia.it
modalità di accesso al servizio	Servizio Motorizzazione Civile di Catania - via Don Alberione 6. Orari di accesso: lunedì -mercoledì -venerdì dalle ore 9,00 alle ore 12,30, mercoledì pomeriggio dalle ore 15,30 alle ore 17,30 Centralino 0957234911 , Fax 095340130, URP 0957234983, Segreteria 0957233104 mcct.trasporti@regione.sicilia.it link istituzionale
Modulistica	
tempi di erogazione del servizio	il termine fissato in sede di disciplina normativa del procedimento per la conclusione con l'adozione di un provvedimento espresso e ogni altro termine procedimentale rilevante;
trasparenza del servizio	Informazioni dettagliate su servizio e sulle modalità di erogazione - link istituzionale - disponibili sul sito
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	(3 giornate lavorative a settimana)	156
	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%
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%

Servizio erogato
Denominazione della struttura
Responsabile del procedimento
modalità di accesso al servizio
Modulistica
tempi di erogazione del servizio
trasparenza del servizio
Eventuali costi per l'utente

Dipartimento regionale delle Infrastrutture della Mobilità e dei Trasporti Servizio della Motorizzazione Civile Area Città Metropolitana di Catania		SCHEDE DI AUTOVALUTAZIONE STANDARD QUALITATIVI			
Il procedimento prevede il rilascio dell'autorizzazione per l'attività di revisione veicoli, ai sensi dell'art. 80 del CdS, per le imprese in regola coi requisiti previsti dalle vigenti disposizioni normative e regolamentari					
U01 - Veicoli					
F. D. Musumeci Giovanni Tel 0957234998 giovanni.musumeci@regione.sicilia.it					
Servizio Motorizzazione Civile di Catania - via Don Alberione 6.					
Orari di accesso: lunedì - mercoledì - venerdì dalle ore 9,00 alle ore 12,30, mercoledì pomeriggio dalle ore 15,30 alle ore 17,30					
Centralino 0957234911 - Fax 095340130, URP 0957234983, Segreteria 0957233104 mcc.ttrasporti@regione.sicilia.it					
link istituzionale					
60 giorni					
Informazioni dettagliate su servizio e sulle modalità di erogazione - link istituzionale - disponibili sul sito					
Dimensione	Sottodimensione	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato	
Accessibilità	Fisica	Accesso allo sportello fisico di accoglienza	(3 giornate lavorative a settimana)	156	
	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 12 ore se pervenute 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%	
	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 della Motorizzazione Civile Area Città Metropolitana di Catania	
Servizio erogato	Richiesta di iscrizione al REN degli autotrasportatori di cose per conto terzi
Denominazione della struttura	U.O.3 – Autotrasporto di persone e cose
Responsabile del procedimento	F. D. Caudullo Giovanni Tel 0957234991 giovanni.caudullo@regione.sicilia.it
modalità di accesso al servizio	Servizio Motorizzazione Civile di Catania - via Don Alberione 6.
	Orari di accesso: lunedì -mercoledì -venerdì dalle ore 9,00 alle ore 12,30, mercoledì pomeriggio dalle ore 15,30 alle ore 17,30
	Centralino 0957234911 , Fax 095340130, URP 0957234983, Segreteria 0957233104 mcct.trasporti@regione.sicilia.it
	link istituzionale
Modulistica	
tempi di erogazione del servizio	30 giorni
trasparenza del servizio	Informazioni dettagliate su servizio e sulle modalità di erogazione - link istituzionale - disponibili sul sito
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	(3 giornate lavorative a settimana)	156
	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%

Servizio erogato
Denominazione della struttura
Responsabile del procedimento
modalità di accesso al servizio
Modulistica
tempi di erogazione del servizio
trasparenza del servizio
Eventuali costi per l'utente

Dipartimento regionale delle Infrastrutture della Mobilità e dei Trasporti Servizio della Motorizzazione Civile Area Città Metropolitana di Catania
Richiesta di iscrizione all'Albo degli autotrasportatori di cose per conto terzi
U.O.3 – Autotrasporto di persone e cose
F. D. Caudullo Giovanni Tel 0957234991 giovanni.caudullo@regione.sicilia.it
Servizio Motorizzazione Civile di Catania - via Don Alberione 6.
Orari di accesso: lunedì -mercoledì -venerdì dalle ore 9,00 alle ore 12,30, mercoledì pomeriggio dalle ore 15,30 alle ore 17,30
Centralino 0957234911 . Fax 095340130, URP 0957234983, Segreteria 0957233104 mcc.ttrasporti@regione.sicilia.it
link istituzionale
30 giorni
Informazioni dettagliate su servizio e sulle modalità di erogazione - link istituzionale - disponibili sul sito

SCHEDE DI AUTOVALUTAZIONE STANDARD QUALITATIVI				
Dimensione	Sottodimensione	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Fisica	Accesso allo sportello fisico di accoglienza	(3 giornate lavorative a settimana)	156
	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 sito regolamento. Il servizio telefonico fornisce risposte in tempo reale; le risposte alle e-mail sono evase entro 24 (48 ore entro 12 ore se pervenute 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%
		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	Pertinenza 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 della Motorizzazione Civile Area Città Metropolitana di Catania	
Servizio erogato	Richiesta licenza per il trasporto di cose in conto proprio
Denominazione della struttura	U.O.3 – Autotrasporto di persone e cose
Responsabile del procedimento	F. D. Neri Antonio Tel 0957234981 antonio.neri@regione.sicilia.it
modalità di accesso al servizio	Servizio Motorizzazione Civile di Catania - via Don Alberione 6. Orari di accesso: lunedì -mercoledì -venerdì dalle ore 9,00 alle ore 12,30, mercoledì pomeriggio dalle ore 15,30 alle ore 17,30 Centralino 0957234911 , Fax 095340130, URP 0957234983, Segreteria 0957233104 mcct.trasporti@regione.sicilia.it link istituzionale
Modulistica	
tempi di erogazione del servizio	60 giorni
trasparenza del servizio	Informazioni dettagliate su servizio e sulle modalità di erogazione - link istituzionale - disponibili sul sito
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	(3 giornate lavorative a settimana)	156
	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 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%