

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 parvenu-te 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						

Dipartimento regionale delle Infrastrutture della Mobilità e dei Trasporti Motorizzazione di Enna	
Servizio erogato	Rilascio di duplicato della patente di guida per risciassificazione o riduzione del periodo di validità, deterioramento, distruzione, smarrimento, furto di documento non duplicabile.
Denominazione della struttura	U.O. Conducenti Motorizzazione di Enna
Responsabile del procedimento	Funzionario Direttivo Vanadia Daniele; Responsabile del procedimento ad interim il Dirigente del Servizio Maurizio Chiarenza. Indirizzo mail: danielle.vanadia@regione.sicilia.it; maurizio.chiarenza@regione.sicilia.it. Recapiti telefonici: 0935511962; 0935/519611
modalità di accesso al servizio	Servizio Provinciale della Motorizzazione Civile di Enna. Sede: Via Senatore A. Romano 11 94100 Enna
	orari di apertura: Lunedì mercoledì venerdì dalle 9,00 alle 12,00; mercoledì pomeriggio dalle 16,00 alle 17,30
	Canali di comunicazione : recapiti telefonici; centralino 0935 519611; casella di posta elettronica istituzionale: mcn.trasporti@regione.sicilia.it; pec: motorizzazione.en@certmail.regione.sicilia.it
	<a href="http://pi.regione.sicilia.it/portale/page/portale_PIR_PORTALE_PIR_LaStrutturaRegionale_PIR_AssInfrastruttureMobilita_PIR_InfrastruttureMobilitaTrasporti_PIR_Areemateriali_PIR_Alticore">http://pi.regione.sicilia.it/portale/page/portale_PIR_PORTALE_PIR_LaStrutturaRegionale_PIR_AssInfrastruttureMobilita_PIR_InfrastruttureMobilitaTrasporti_PIR_Areemateriali_PIR_Alticore</a>
Modulistica	Per i procedimenti ad istanza di parte: atti e documenti da allegare all'istanza e modulistica: <a href="https://www.ilportaledellautomobilista.it/Moduli/app">https://www.ilportaledellautomobilista.it/Moduli/app</a>
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 entro 30 giorni lavorativi.
trasparenza del servizio	In questa sezione sono pubblicati report e dati relativi alla Pubblica Amministrazione. Grazie a queste pubblicazioni si contribuisce alla trasparenza delle amministrazioni, utilizzando una modalità centralizzata attraverso il proprio sito istituzionale come indicato nel decreto legislativo 14 marzo 2013, n.33.
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	Lunedì-Mercoledì-Venerdì dalle ore 09:00 alle ore 12:00. Il mercoledì dalle ore 16:00 alle ore 17:30	120
	Multicanale	Possibilità di comunicare a mezzo telefono, fax, posta, e-mail	Aggiornamento delle informazioni sul sito web	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-rice fornisce risposte in tempo reale; le risposte alle e-mail sono evase entro 24 /48 ore (entro 72 ore se parvenue-te nella chiusura dell'ufficio per fine settimana o festi-vità	(Numero delle prestazioni effettuate entro il tempo previsto. Tempo medio di risposta alle chiamate entranti: 60 secondi) / (Tempo medio di risposta alle richieste via e-mail: 24/ 48 ore)	96%
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	95,00%

Dipartimento
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

nto regionale delle Infrastrutture della Mobilità e dei Trasporti Motorizzazione di Enna
Conferma della validità della patente di guida ai sensi dell'art. 126 del Codice della Strada
Servizio Provinciale Motorizzazione Civile di Enna
Funzionario Direttivo Vanadia Daniele; Responsabile del procedimento ad interim Il Dirigente del Servizio Maurizio Chiarenza. Indirizzo mail: daniele.vanadia@regione.sicilia.it; maurizio.chiarenza@regione.sicilia.it. Recapiti telefonici: 0935511962, 0935519611
Servizio Provinciale Motorizzazione Civile di Enna
orari di apertura: Lunedì mercoledì venerdì dalle 9.00 alle 12.00; mercoledì pomeriggio dalle 16.00 alle 17.30
Canali di comunicazione : recapiti telefonici; centralino 0935 519611; casella di posta elettronica istituzionale: mcen.trasporti@regione.sicilia.it; pec: motorizzazione.en@certmail.regione.sicilia.it
<a href="http://www.regione.sicilia.gov.it/regione/PORTALE/PORTALE/Portale.asp?Area=Servizi%20di%20Mobilita%20e%20Trasporti&amp;Area=Servizi%20di%20Mobilita%20e%20Trasporti">http://www.regione.sicilia.gov.it/regione/PORTALE/PORTALE/Portale.asp?Area=Servizi%20di%20Mobilita%20e%20Trasporti&amp;Area=Servizi%20di%20Mobilita%20e%20Trasporti</a>
Per i procedimenti ad istanza di parte: atti e documenti da allegare all'istanza e modulistica: <a href="https://www.1portaledellautomobilista.it/Moduli/app">https://www.1portaledellautomobilista.it/Moduli/app</a>
il termine fissato in sede di disciplina normativa del procedimento per la conclusione con l'adozione di un provvedimento espresso entro 30 giorni lavorativi.
In questa sezione sono pubblicati report e dati relativi alla Pubblica Amministrazione. Grazie a queste pubblicazioni si contribuisce alla trasparenza delle amministrazioni, utilizzando una modalità centralizzata attraverso il proprio sito istituzionale come indicato nel decreto legislativo 14 marzo 2013, n.33.

SCHEDE DI AUTOVALUTAZIONE STANDARD QUALITATIVI				
Dimensione	Sottodimensione	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Fisica	Accesso allo sportello fisico di accoglienza	Non dipende dall'Amministrazione Regionale	
	Multicanale	Possibilità di comunicare a mezzo telefono, fax, posta, e-mail	(5 giornate lavorative a settimana)	73
		Disponibilità del servizio tramite pubblicazione sul sito web istituzionale	(Numero spazi web aggiornati) / (Numero spazi web da aggiornare)	100,00%
Tempestività	Tempestività	Erogazione della prestazione entro i termini previsti dalla normativa e/o regolamento. Il servizio telefonico fornisce risposte in tempo reale; le risposte alle e-mail sono evase entro 24/48 ore (entro 72 ore se garantite nella chiusura dell'ufficio per fine settimana o festività)	(Numero delle prestazioni effettuate entro il tempo previsto. Tempo medio di risposta alle chiamate entranti: 60 secondi) / (Tempo medio di risposta alle richieste via e-mail: 24/48 ore)	96%
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione sul sito web della informazione riguardante il responsabile del Servizio	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
	Tempistiche di risposta	Pubblicazione sul sito web della tempistica programmata	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
	Eventuali spese a carico dell'utente	Pubblicazione sul sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
Efficacia	Conformità	% di regolarità della prestazione erogata	Numero di pratiche evase conformemente alla norma di riferimento / Numero totale comunicazioni	100,00%
	Affidabilità	Perfinezza della prestazione erogata	Numero di reclami / Numero richieste evase	<5%
	Compiutezza	% di esaurività della prestazione erogata	Numero comunicazioni evase senza ulteriori adempimenti dell'utente / Numero totale di comunicazioni	96,00%

Dipartimento regionale delle Infrastrutture della Mobilità e dei Trasporti Motorizzazione di Enna	
Servizio erogato	Rilascio patente di guida necessaria alla conduzione delle diverse categorie di veicoli, a seguito di esami
Denominazione della struttura	U.O. Conducenti. Motorizzazione di Enna
Responsabile del procedimento	Funzionario Direttivo Vanadia Daniele; Responsabile del procedimento ad interim il Dirigente del Servizio Maurizio Chiarenza. Indirizzo mail: daniela.vanadia@regione.sicilia.it; maurizio.chiarenza@regione.sicilia.it. Recapiti telefonici: 0935511962; 0935519611
modalità di accesso al servizio	Servizio Provinciale della Motorizzazione Civile di Enna. Sede: Via Senatore A. Romano 11 94100 Enna orari di apertura: Lunedì mercoledì venerdì dalle 9,00 alle 12,00; mercoledì pomeriggio dalle 16,00 alle 17,30 Centralino: 0935519611 / FAX: 0935500774 .pec: motorizzazione.enna@certmail.regione.sicilia.it; indirizzo mail: mcen.trasporti@regione.sicilia.it; URP: 0935519626. <a href="https://www.ippmregione.sicilia.it/portal/centralino">https://www.ippmregione.sicilia.it/portal/centralino</a>
Modulistica	Per i procedimenti ad istanza di parte: atti e documenti da allegare all'istanza e modulistica: <a href="https://www.ippmregione.sicilia.it/portal/centralino">https://www.ippmregione.sicilia.it/portal/centralino</a>
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 entro 30 giorni lavorativi.
trasparenza del servizio	In questa sezione sono pubblicati report e dati relativi alla Pubblica Amministrazione. Grazie a queste pubblicazioni si contribuisce alla trasparenza delle amministrazioni, utilizzando una modalità centralizzata attraverso il proprio sito istituzionale come indicato nel decreto legislativo 14 marzo 2013, n.33.
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	Lunedì-Mercoledì-Venerdì dalle ore 09:00 alle ore 12:00. Il mercoledì dalle ore 16:00 alle ore 17:30	120
	Multicanale	Posibilità di comunicare a mezzo telefono, fax, posta, e-mail	(5 giornate lavorative a settimana)	260
		Disponibilità del servizio tramite pubblicazione sul sito web istituzionale	(Numero spazi web aggiornati) / (Numero spazi web da aggiornare)	100,00%
Tempestività	Tempestività	Erogazione della prestazione entro i termini previsti dalla normativa e/o regolamento. Il servizio telematico fornisce risposte in tempo reale; le risposte alle e-mail sono evase entro 24-48 ore (entro 72 ore se pervenute nella chiusura dell'ufficio per fine settimana o festività)	(Numero delle prestazioni effettuate entro il tempo previsto. Tempo medio di risposta alle chiamate entranti: 60 secondi) / (Tempo medio di risposta alle richieste via e-mail: 24/48 ore)	96%
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
	Tempestività di risposta	Pubblicazione sul sito web della tempestività programmata	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
	Eventuali spese a carico dell'utente	Pubblicazione sul sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
Efficacia	Conformità	% di regolarità della prestazione erogata	Numero di pratiche evase conformemente alla norma di riferimento / Numero totale comunicazioni	100,00%
	Affidabilità	Perinenza della prestazione erogata	Numero di reclami / Numero richieste evase	-5%
	Completezza	% di esautività della prestazione erogata	Numero comunicazioni evase senza ulteriori adempimenti dell'utente / Numero totale di comunicazioni	96,00%

4. Rilascio della patente A1, A

Dipartimento regionale delle Infrastrutture della Mobilità e dei Trasporti Motorizzazione di Enna	
Servizio erogato	Rilascio della patente di guida di categoria A, AM, A1 e A2 a seguito di esame. Il servizio prevede il rilascio, a seguito di esame, della patente di guida necessaria alla conduzione di motocicli e ciclomotori.
Denominazione della struttura	U.O Conducenti. Motorizzazione di Enna
Responsabile del procedimento	Funzionario Direttivo Vanadia Daniele; Responsabile del procedimento ad interim il Dirigente del Servizio Maurizio Chiarenza. Indirizzo mail: daniele.vanadia@regione.sicilia.it; maurizio.chiarenza@regione.sicilia.it. Recapiti telefonici: 0935511962; 0935/519611
modalità di accesso al servizio	<p>Servizio Provinciale della Motorizzazione Civile di Enna. Sede: Via Senatore A. Romano 11 94100 Enna</p> <p>orari di apertura: Lunedì mercoledì venerdì dalle 9,00 alle 12,00; mercoledì pomeriggio dalle 16,00 alle 17,30</p> <p>Centralino: 0935519611 / FAX: 0935500774 ;pec: motorizzazione.enna@certmail.regione.sicilia.it; indirizzo mail: mcen.trasporti@regione.sicilia.it; URP: 0935519626.</p> <p><a href="http://pi.regione.sicilia.it/portal/page/portal/PIR_PORTALE/PIR_LaStrutturaRegionale/PIR_AssInfrastruttureMobilita/PIR_InfrastruttureMobilita/Trasporti/PIR_Aretematiche/PIR_Alticongi">http://pi.regione.sicilia.it/portal/page/portal/PIR_PORTALE/PIR_LaStrutturaRegionale/PIR_AssInfrastruttureMobilita/PIR_InfrastruttureMobilita/Trasporti/PIR_Aretematiche/PIR_Alticongi</a></p>
Modulistica	Per i procedimenti ad istanza di parte: atti e documenti da allegare all'istanza e modulistica: <a href="https://www.ilportaledellautomobilista.it/Moduli/app">https://www.ilportaledellautomobilista.it/Moduli/app</a>
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 entro 30 giorni lavorativi. Nel caso delle patenti di cat. A1, A2, e A entro 6 giorni lavorativi.
trasparenza del servizio	In questa sezione sono pubblicati report e dati relativi alla Pubblica Amministrazione. Grazie a queste pubblicazioni si contribuisce alla trasparenza delle amministrazioni, utilizzando una modalità centralizzata attraverso il proprio sito istituzionale come indicato nel decreto legislativo 14 marzo 2013, n.33.
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	Lunedì-Mercoledì-Venerdì dalle ore 09:00 alle ore 12:00. Il mercoledì dalle ore 16:00 alle ore 17:30	120
	Multicanale	Possibilità di comunicare a mezzo telefono, fax, posta, e-mail	(5 giornate lavorative a settimana)	260
		Disponibilità del servizio tramite pubblicazione sul sito web istituzionale	(Numero spazi web aggiornati) / (Numero spazi web da aggiornare)	100,00%
Tempestività	Tempestività	Erogazione del-la prestazione entro i termini previsti dalla normativa e/o regolamento. Il servizio telefonico fornisce risposte in tempo reale; le risposte alle e-mail sono evase entro 24 /48 ore (entro 72 ore se parvenue-te nella chiusura dell'ufficio per fine settimana o festi-vità	(Numero delle prestazioni effettuate entro il tempo previsto. Tempo medio di risposta alle chiamate entranti: 60 secondi) / (Tempo medio di risposta alle richieste via e-mail: 24/ 48 ore)	98%
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	0,1%
	Compiutezza	% di esaustività della prestazione erogata	Numero comunicazioni evase senza ulteriori adempimenti dell'utenza / Numero totale di comunicazioni	98,00%

Dipartimento regionale delle Infrastrutture della Mobilità e dei Trasporti Motorizzazione di Enna	
Servizio erogato	Rilascio della patente di guida di categoria B, B1, BE e B96 a seguito di esame. Il servizio prevede il rilascio, a seguito di esame, della patente di guida necessaria alla conduzione di autoveicoli.
Denominazione della struttura	U.O. Conducenti. Motorizzazione di Enna
Responsabile del procedimento	Funzionario Direttivo Vanadia Daniele; Responsabile del procedimento ad interim il Dirigente del Servizio Maurizio Chiarenza. Indirizzo mail: daniele.vanadia@regione.sicilia.it; maurizio.chiarenza@regione.sicilia.it. Recapiti telefonici: 0935511962; 0935/519611
modalità di accesso al servizio	<p>Servizio Provinciale della Motorizzazione Civile di Enna. Sede: Via Senatore A. Romano 11 94100 Enna</p> <p>orari di apertura: Lunedì mercoledì venerdì dalle 9,00 alle 12,00; mercoledì pomeriggio dalle 16,00 alle 17,30</p> <p>Centralino: 0935519611 / FAX: 0935500774 ;pec: motorizzazione.enna@certmail.regione.sicilia.it; indirizzo mail: mcen.trasporti@regione.sicilia.it; URP: 0935519626.</p> <p><a href="http://pi.regione.sicilia.it/portal/page/portal/PIR_PORTALE/PIR_LaStrutturaRegionale/PIR_AssInfrastruttureMobilita/PIR_InfrastruttureMobilitaTrasporti/PIR_Aretematiche/PIR_Alticome">http://pi.regione.sicilia.it/portal/page/portal/PIR_PORTALE/PIR_LaStrutturaRegionale/PIR_AssInfrastruttureMobilita/PIR_InfrastruttureMobilitaTrasporti/PIR_Aretematiche/PIR_Alticome</a></p>
Modulistica	Per i procedimenti ad istanza di parte: atti e documenti da allegare all'istanza e modulistica: <a href="https://www.ilportaledellautomobilista.it/Moduli/app">https://www.ilportaledellautomobilista.it/Moduli/app</a>
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 per legge.
trasparenza del servizio	In questa sezione sono pubblicati report e dati relativi alla Pubblica Amministrazione. Grazie a queste pubblicazioni si contribuisce alla trasparenza delle amministrazioni, utilizzando una modalità centralizzata attraverso il proprio sito istituzionale come indicato nel decreto legislativo 14 marzo 2013, n.33.
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	Lunedì-Mercoledì-Venerdì dalle ore 09:00 alle ore 12:00. Il mercoledì dalle ore 16:00 alle ore 17:30	120
	Multicanale	Possibilità di comunicare a mezzo telefono, fax, posta, e-mail	(5 giornate lavorative a settimana)	260
		Disponibilità del servizio tramite pubblicazione sul sito web istituzionale	(Numero spazi web aggiornati) / (Numero spazi web da aggiornare)	100,00%
Tempestività	Tempestività	Erogazione del-la prestazione entro i termini previsti dalla normativa e/o regolamento. Il servizio telefono-rico fornisce risposte in tempo reale; le risposte alle e-mail sono evase entro 24 /48 ore (entro 72 ore se parvenue-te nella chiusura dell'ufficio per fine 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)	98%
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	98,00%

Dipartimento
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



nto regionale delle Infrastrutture della Mobilità e dei Trasporti Motorizzazione di Enna

Rilascio della patente di guida di categoria C1, C, C1E, CE a seguito di esame. Il servizio prevede il rilascio, a seguito di esame, della patente di guida necessaria alla conduzione di autoveicoli.

U.O. Conducenti  
Motorizzazione di Enna

Funzionario Direttivo Vanadia Daniele; Responsabile del procedimento ad interim Il Dirigente del Servizio Maurizio Chiarenza. Indirizzo mail: daniela.vanadia@regione.sicilia.it; maurizio.chiarenza@regione.sicilia.it. Recapiti telefonici: 0935511962; 0935519611

Servizio Provinciale della Motorizzazione Civile di Enna. Sede: Via Senatore A. Romano 11 94100 Enna

orari di apertura: Lunedì mercoledì venerdì dalle 9.00 alle 12.00; mercoledì pomeriggio dalle 16.00 alle 17.30

Canali di comunicazione : recapiti telefonici; centralino 0935 519611; casella di posta elettronica istituzionale: mcen.trasporti@regione.sicilia.it; pec: motorizzazione.en@certmail.regione.sicilia.it

[http://www.regione.sicilia.gov.it/regione/PTD\\_PORTAL/PTD\\_La%20tua%20guida%20Assistenza%20Mobilita%20e%20Trasporti%20Civili%20Assistenza%20Autoveicoli](http://www.regione.sicilia.gov.it/regione/PTD_PORTAL/PTD_La%20tua%20guida%20Assistenza%20Mobilita%20e%20Trasporti%20Civili%20Assistenza%20Autoveicoli)

Per i procedimenti ad istanza di parte: atti e documenti da allegare all'istanza e modulistica:  
<https://www.1portaledeleautomobilista.it/Moduli/app>

il termine fissato in sede di disciplina normativa del procedimento per la conclusione con l'adozione di un provvedimento espresso per legge.

In questa sezione sono pubblicati report e dati relativi alla Pubblica Amministrazione. Grazie a queste pubblicazioni si contribuisce alla trasparenza delle amministrazioni, utilizzando una modalità centralizzata attraverso il proprio sito istituzionale come indicato nel decreto legislativo 14 marzo 2013, n.33.

## SCHEDE DI AUTOVALUTAZIONE STANDARD QUALITATIVI

Dimensione	Sottodimensione	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Fisica	Accesso allo sportello fisico di accoglienza	Lunedì-Mercoledì-Venerdì dalle ore 09:00 alle ore 12:00. Il mercoledì dalle ore 16:00 alle ore 17:30	120
	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 situazionale	(Numero spazi web aggiornati) / (Numero spazi web da aggiornare)	100.00%
Tempestività	Tempestività	Erogazione della prestazione entro i termini previsti dalla normativa e/o regolamento. Il servizio telefonico fornisce risposte in tempo reale, le risposte alle e-mail sono evase entro 24/48 ore (entro 72 ore se garantite nella chiusura dell'ufficio per fine settimana o festi-vità)	(Numero delle prestazioni effettuate entro il tempo previsto. Tempo medio di risposta alle chiamate entranti: 60 secondi) / (Tempo medio di risposta alle richieste via e-mail: 24/48 ore)	96%
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione sul sito web della informazione riguardante il responsabile del Servizio	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
	Tempistiche di risposta	Pubblicazione sul sito web della tempistica programmata	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
	Eventuali spese a carico dell'utente	Pubblicazione sul sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
Efficacia	Conformità	% di regolarità della prestazione erogata	Numero di pratiche evase conformemente alla norma di riferimento / Numero totale comunicazioni	100,00%
	Affidabilità	Perinenza della prestazione erogata	Numero di reclami / Numero richieste evase	<5%
	Compiutezza	% di esautività della prestazione erogata	Numero comunicazioni evase senza ulteriori adempimenti dell'utente / Numero totale di comunicazioni	96,00%

Dipartimento regionale delle Infrastrutture della Mobilità e dei Trasporti Motorizzazione di Enna	
Servizio erogato	Rilascio di duplicato della patente di guida per riscassificazione o riduzione del periodo di validità, deterioramento, distruzione, smarrimento, furto di documento non duplicabile.
Denominazione della struttura	U.O. Conducenti Motorizzazione di Enna
Responsabile del procedimento	Funzionario Direttivo Vanadia Daniele; Responsabile del procedimento ad interim il Dirigente del Servizio Maurizio Chiarenza. Indirizzo mail: danielle.vanadia@regione.sicilia.it; maurizio.chiarenza@regione.sicilia.it. Recapiti telefonici: 0935511962; 0935/519611
modalità di accesso al servizio	Servizio Provinciale della Motorizzazione Civile di Enna. Sede: Via Senatore A. Romano 11 94100 Enna  orari di apertura: Lunedì mercoledì venerdì dalle 9,00 alle 12,00; mercoledì pomeriggio dalle 16,00 alle 17,30  Canali di comunicazione : recapiti telefonici; centralino 0935 519611; casella di posta elettronica istituzionale: mcen.trasporti@regione.sicilia.it; pec: motorizzazione.en@certmail.regione.sicilia.it  <a href="http://rfi.regione.sicilia.it/portale/page/portale_PIR_PORTALE/PIR-LaStrutturaRegionalePIR_AssinfrastruttureMobilitaPIR_infrastruttureMobilitaTrasportiPIR_AreematerialichePIR_Alticonde">http://rfi.regione.sicilia.it/portale/page/portale_PIR_PORTALE/PIR-LaStrutturaRegionalePIR_AssinfrastruttureMobilitaPIR_infrastruttureMobilitaTrasportiPIR_AreematerialichePIR_Alticonde</a>
Modulistica	Per i procedimenti ad istanza di parte: atti e documenti da allegare all'istanza e modulistica: <a href="https://www.ilportaledellautomobilista.it/Moduli/app">https://www.ilportaledellautomobilista.it/Moduli/app</a>
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 per legge.
trasparenza del servizio	In questa sezione sono pubblicati report e dati relativi alla Pubblica Amministrazione. Grazie a queste pubblicazioni si contribuisce alla trasparenza delle amministrazioni, utilizzando una modalità centralizzata attraverso il proprio sito istituzionale come indicato nel decreto legislativo 14 marzo 2013, n.33.
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	Lunedì-Mercoledì-Venerdì dalle ore 09:00 alle ore 12:00. Il mercoledì dalle ore 16:00 alle ore 17:30	120
	Multicanale	Possibilità di comunicare a mezzo telefono, fax, posta, e-mail	(5 giornate lavorative a settimana)	260
		Disponibilità del servizio tramite pubblicazione sul sito web istituzionale	(Numero spazi web aggiornati) / (Numero spazi web da aggiornare)	100,00%
Tempestività	Tempestività	Erogazione del-la prestazione entro i termini previsti dalla normativa e/o regolamento. Il servizio telefo-nico fornisce risposte in tempo reale; le risposte alle e-mail sono evase entro 24/48 ore (entro 72 ore se parvenute nella chiusura dell'ufficio per fine setti-mana o festi-vità	(Numero delle prestazioni effettuate entro il tempo previsto. Tempo medio di risposta alle chiamate entranti: 60 secondi) (Tempo medio di risposta alle richieste via e-mail: 24/ 48 ore)	96%
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	97,00%

Dipartimento regionale delle Infrastrutture della Mobilità e dei Trasporti Motorizzazione di Enna	
Servizio erogato	Rilascio di duplicato della patente di guida per risciassificazione o riduzione del periodo di validità, deterioramento, distruzione, smarrimento, furto di documento non duplicabile.
Denominazione della struttura	U.O. Conducenti Motorizzazione di Enna
Responsabile del procedimento	Funzionario Direttivo Vanadia Daniele; Responsabile del procedimento ad interim il Dirigente del Servizio Maurizio Chiarenza. Indirizzo mail: daniele.vanadia@regione.sicilia.it; maurizio.chiarenza@regione.sicilia.it. Recapiti telefonici: 0935511962; 0935/519611
modalità di accesso al servizio	<p>Servizio Provinciale della Motorizzazione Civile di Enna. Sede: Via Senatore A. Romano 11 94100 Enna</p> <p>orari di apertura: Lunedì mercoledì venerdì dalle 9,00 alle 12,00; mercoledì pomeriggio dalle 16,00 alle 17,30</p> <p>Canali di comunicazione : recapiti telefonici; centralino 0935 519611; casella di posta elettronica istituzionale: mcen.trasporti@regione.sicilia.it; pec: motorizzazione.en@certmail.regione.sicilia.it</p> <p><a href="http://pi.regione.sicilia.it/portal/page/portal/PIR_PORTALE/PIR_LaStrutturaRegionale/PIR_AssInfrastruttureMobilita/PIR_InfrastruttureMobilitaTrasporti/PIR_Aretematiche/PIR_Alticome">http://pi.regione.sicilia.it/portal/page/portal/PIR_PORTALE/PIR_LaStrutturaRegionale/PIR_AssInfrastruttureMobilita/PIR_InfrastruttureMobilitaTrasporti/PIR_Aretematiche/PIR_Alticome</a></p>
Modulistica	Per i procedimenti ad istanza di parte: atti e documenti da allegare all'istanza e modulistica: <a href="https://www.ilportaledellautomobilista.it/Moduli/app">https://www.ilportaledellautomobilista.it/Moduli/app</a>
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 entro 120 giorni lavorativi.
trasparenza del servizio	In questa sezione sono pubblicati report e dati relativi alla Pubblica Amministrazione. Grazie a queste pubblicazioni si contribuisce alla trasparenza delle amministrazioni, utilizzando una modalità centralizzata attraverso il proprio sito istituzionale come indicato nel decreto legislativo 14 marzo 2013, n.33.
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	Lunedì-Mercoledì-Venerdì dalle ore 09:00 alle ore 12:00. Il mercoledì dalle ore 16:00 alle ore 17:30	120
	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-rice fornisce risposte in tempo reale; le risposte alle e-mail sono evase entro 24 /48 ore (entro 72 ore se parvenue-te nella chiusura dell'ufficio per fine settimana o festi-vità	(Numero delle prestazioni effettuate entro il tempo previsto. Tempo medio di risposta alle chiamate entranti: 60 secondi) / (Tempo medio di risposta alle richieste via e-mail: 24/ 48 ore)	96%
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	97,00%

Dipartimento
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

<p>nto regionale delle Infrastrutture della Mobilità e dei Trasporti Motorizzazione di Enna</p>
<p>Rilascio patente di guida a seguito di conversione di patente militare: il servizio prevede, a seguito di conversione della patente di guida a coloro che sono muniti di patente militare, senza sostenere l'esame di idoneità, per i veicoli delle corrispondenti categorie.</p>
<p>U.O. Conducenti Motorizzazione di Enna</p>
<p>Funzionario Direttivo Vanadia Daniele; Responsabile del procedimento ad interim il Dirigente del Servizio Maurizio Chiarenza. Indirizzo mail: daniele.vanadia@regione.sicilia.it; maurizio.chiarenza@regione.sicilia.it. Recapiti telefonici: 0935/1982, 0935/519611</p>
<p>Servizio Provinciale della Motorizzazione Civile di Enna. Sede: Via Senatore A. Romano 11 94100 Enna</p>
<p>orari di apertura: Lunedì mercoledì venerdì dalle 9.00 alle 12.00; mercoledì pomeriggio dalle 16.00 alle 17.30</p>
<p>Canali di comunicazione : recapiti telefonici; centralino 0935 519611; casella di posta elettronica istituzionale: mcen.trasporti@regione.sicilia.it; pec: motorizzazione.en@certmail.regione.sicilia.it</p>
<p>Per i procedimenti ad istanza di parte: atti e documenti da allegare all'istanza e modulistica: <a href="https://www.1portaledeleautomobilista.it/Moduli/app">https://www.1portaledeleautomobilista.it/Moduli/app</a></p>
<p>il termine fissato in sede di disciplina normativa del procedimento per la conclusione con l'adozione di un provvedimento espresso entro 6 giorni lavorativi.</p>
<p>In questa sezione sono pubblicati report e dati relativi alla Pubblica Amministrazione. Grazie a queste pubblicazioni si contribuisce alla trasparenza delle amministrazioni, utilizzando una modalità centralizzata attraverso il proprio sito istituzionale come indicato nel decreto legislativo 14 marzo 2013, n.33.</p>

SCHEDE DI AUTOVALUTAZIONE STANDARD QUALITATIVI				
Dimensione	Sottodimensione	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Fisica	Accesso allo sportello fisico di accoglienza	Lunedì-Mercoledì-Venerdì dalle ore 09:00 alle ore 12:00. Il mercoledì dalle ore 16:00 alle ore 17:30	120
	Multicanale	Possibilità di comunicare a mezzo telefono, fax, posta, e-mail	(5 giornate lavorative a settimana)	260
		Disponibilità del servizio tramite pubblicazione sul sito web istituzionale	(Numero spazi web aggiornati) / (Numero spazi web da aggiornare)	100.00%
Tempestività	Tempestività	Erogazione della prestazione entro i termini previsti dalla normativa e/o regolamento. Il servizio telefonico fornisce risposte in tempo reale, le risposte alle e-mail sono evase entro 24/48 ore (entro 72 ore se garantite nella chiusura dell'ufficio per fine settimana o festività)	(Numero delle prestazioni effettuate entro il tempo previsto. Tempo medio di risposta alle chiamate entranti: 60 secondi) / (Tempo medio di risposta alle richieste via e-mail: 24/48 ore)	96%
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione sul sito web della informazione riguardante il responsabile del Servizio	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
	Tempistiche di risposta	Pubblicazione sul sito web della tempistica programmata	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
	Eventuali spese a carico dell'utente	Pubblicazione sul sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
Efficacia	Conformità	% di regolarità della prestazione erogata	Numero di pratiche evase conformemente alla norma di riferimento / Numero totale comunicazioni	100.00%
	Affidabilità	Perfinezza della prestazione erogata	Numero di reclami / Numero richieste evase	<5%
	Compiutezza	% di esautività della prestazione erogata	Numero comunicazioni evase senza ulteriori adempimenti dell'utente / Numero totale di comunicazioni	98.00%

Dipartimento regionale delle Infrastrutture della Mobilità e dei Trasporti Motorizzazione di Enna	
Servizio erogato	comunicazione commerciale in caso di rinnovo della patente di guida; rilascio da uno stato membro della UE (Unione Europea) o SEE (Spazio Economico Europeo) e che abbiano residenza anagrafica in Italia, per i veicoli delle categorie A1, A2, A, B1, B2, B, C1, C2, C, D1, D2, D3, D4, D5, D6, D7, D8, D9, D10, D11, D12, D13, D14, D15, D16, D17, D18, D19, D20, D21, D22, D23, D24, D25, D26, D27, D28, D29, D30, D31, D32, D33, D34, D35, D36, D37, D38, D39, D40, D41, D42, D43, D44, D45, D46, D47, D48, D49, D50, D51, D52, D53, D54, D55, D56, D57, D58, D59, D60, D61, D62, D63, D64, D65, D66, D67, D68, D69, D70, D71, D72, D73, D74, D75, D76, D77, D78, D79, D80, D81, D82, D83, D84, D85, D86, D87, D88, D89, D90, D91, D92, D93, D94, D95, D96, D97, D98, D99, D100.
Denominazione della struttura	U.O. Conducenti Motorizzazione di Enna
Responsabile del procedimento	Funzionario Direttivo Vanadia Daniele; Responsabile del procedimento ad interim il Dirigente del Servizio Maurizio Chiarenza. Indirizzo mail: daniele.vanadia@regione.sicilia.it; maurizio.chiarenza@regione.sicilia.it. Recapiti telefonici: 0935/11962; 0935/519611
modalità di accesso al servizio	Servizio Provinciale della Motorizzazione Civile di Enna. Sede: Via Senatore A. Romano 11 94100 Enna orari di apertura: Lunedì mercoledì venerdì dalle 9,00 alle 12,00; mercoledì pomeriggio dalle 16,00 alle 17,30 Canali di comunicazione : recapiti telefonici: centralino 0935 519611; casella di posta elettronica istituzionale: mcen.trasporti@regione.sicilia.it; pec: motorizzazione.en@certmail.regione.sicilia.it <a href="https://www.portaledeleautomobilista.it/Moduli/app">https://www.portaledeleautomobilista.it/Moduli/app</a>
Modulistica	Per i procedimenti ad istanza di parte: atti e documenti da allegare all'istanza e modulistica: <a href="https://www.portaledeleautomobilista.it/Moduli/app">https://www.portaledeleautomobilista.it/Moduli/app</a>
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 entro 30 giorni lavorativi.
trasparenza del servizio	In questa sezione sono pubblicati report e dati relativi alla Pubblica Amministrazione. Grazie a queste pubblicazioni si contribuisce alla trasparenza delle amministrazioni, utilizzando una modalità centralizzata attraverso il proprio sito istituzionale come indicato nel decreto legislativo 14 marzo 2013, n.33.
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	Lunedì-Mercoledì-Venerdì dalle ore 09:00 alle ore 12:00. Il mercoledì dalle ore 16:00 alle ore 17:30	120
	Multicanale	Posibilità di comunicare a mezzo telefono, fax, posta, e-mail	(5 giornate lavorative a settimana)	260
		Disponibilità del servizio tramite pubblicazione sul sito web istituzionale	(Numero spazi web aggiornati) / (Numero spazi web da aggiornare)	100,00%
Tempestività	Tempestività	Erogazione della prestazione entro i termini previsti dalla normativa e/o regolamento. Il servizio telematico fornisce risposte in tempo reale; le risposte alle e-mail sono evase entro 24-48 ore (entro 72 ore se pervenute nella chiusura dell'ufficio per fine settimana o festività)	(Numero delle prestazioni effettuate entro il tempo previsto. Tempo medio di risposta alle chiamate entranti: 60 secondi) / (Tempo medio di risposta alle richieste via e-mail: 24/48 ore)	98%
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del Servizio	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
	Tempestività di risposta	Pubblicazione sul sito web della tempestività 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'utente / Numero totale di comunicazioni	98,00%

11. Rilascio di patente interna

Dipartimento regionale delle Infrastrutture della Mobilità e dei Trasporti Motorizzazione di Enna	
Servizio erogato	Rilascio patente di guida internazionale: Il servizio prevede, a seguito di domanda, il rilascio della patente internazionale di guida, per la guida di veicoli negli Stati esteri in cui tale documento è richiesto.
Denominazione della struttura	U.O. Conducenti Motorizzazione di Enna
Responsabile del procedimento	Funzionario Direttivo Oliva Antonio; Responsabile del procedimento ad interim Il Dirigente del Servizio Maurizio Chiarenza. Indirizzo mail: antonio.oliva@regione.sicilia.it; maurizio.chiarenza@regione.sicilia.it. Recapiti telefonici: 09355119643; 0935/519611
modalità di accesso al servizio	Servizio Provinciale della Motorizzazione Civile di Enna. Sede: Via Senatore A. Romano 11 94100 Enna
	orari di apertura: Lunedì mercoledì venerdì dalle 9,00 alle 12,00; mercoledì pomeriggio dalle 16,00 alle 17,30
	Canali di comunicazione : recapiti telefonici; centralino 0935 519611; casella di posta elettronica istituzionale: mcen.trasporti@regione.sicilia.it; pec: motorizzazione.en@certmail.regione.sicilia.it
	<a href="http://pi.regione.sicilia.it/portali/page/portali_PIR_PORTALE_PIR-LaStrutturaRegionalePIR_AssiInfrastruttureMobilitaPIR_InfrastruttureMobilitaTrasportiPIR_AretematichePIR_Alticome">http://pi.regione.sicilia.it/portali/page/portali_PIR_PORTALE_PIR-LaStrutturaRegionalePIR_AssiInfrastruttureMobilitaPIR_InfrastruttureMobilitaTrasportiPIR_AretematichePIR_Alticome</a>
Modulistica	Per i procedimenti ad istanza di parte: atti e documenti da allegare all'istanza e modulistica: <a href="https://www.ilportaledellautomobilista.it/Moduli/app">https://www.ilportaledellautomobilista.it/Moduli/app</a>
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 entro 6 giorni lavorativi.
trasparenza del servizio	In questa sezione sono pubblicati report e dati relativi alla Pubblica Amministrazione. Grazie a queste pubblicazioni si contribuisce alla trasparenza delle amministrazioni, utilizzando una modalità centralizzata attraverso il proprio sito istituzionale come indicato nel decreto legislativo 14 marzo 2013, n.33.
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	Lunedì-Mercoledì-Venerdì dalle ore 09:00 alle ore 12:00. Il mercoledì dalle ore 16:00 alle ore 17:30	120
	Multicanale	Possibilità di comunicare a mezzo telefono, fax, posta, e-mail	(5 giornate lavorative a settimana)	260
		Disponibilità del servizio tramite pubblicazione sul sito web istituzionale	(Numero spazi web aggiornati) / (Numero spazi web da aggiornare)	100,00%
Tempestività	Tempestività	Erogazione del-la prestazione entro i termini previsti dalla normativa e/o regolamento. Il servizio telefonico fornisce risposte in tempo reale; le risposte alle e-mail sono evase entro 24 /48 ore (entro 72 ore se parvenue-te nella chiusura dell'ufficio per fine settimana o festi-vità	(Numero delle prestazioni effettuate entro il tempo previsto. Tempo medio di risposta alle chiamate entranti: 60 secondi) / (Tempo medio di risposta alle richieste via e-mail: 24/ 48 ore)	96%
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 Motorizzazione di Enna	
Servizio erogato	Rilascio C.A.P. a seguito di esame. Il servizio prevede il rilascio, a seguito di esame, della patente di guida necessaria alla conduzione di autoveicoli.
Denominazione della struttura	U.O. Conducenti Motorizzazione di Enna
Responsabile del procedimento	Funzionario Direttivo Oliva Antonio; Responsabile del procedimento ad interim il Dirigente del Servizio Maurizio Chiarenza. Indirizzo mail: antonio.oliva@regione.sicilia.it; maurizio.chiarenza@regione.sicilia.it. Recapiti telefonici: 09355119643; 0935/519611
modalità di accesso al servizio	Servizio Provinciale della Motorizzazione Civile di Enna. Sede: Via Senatore A. Romano 11 94100 Enna  orari di apertura: Lunedì mercoledì venerdì dalle 9,00 alle 12,00; mercoledì pomeriggio dalle 16,00 alle 17,30  Canali di comunicazione : recapiti telefonici; centralino 0935 519611; casella di posta elettronica istituzionale: mcen.trasporti@regione.sicilia.it; pec: motorizzazione.en@certmail.regione.sicilia.it  <a href="http://rfi.regione.sicilia.it/portale/page/portale_PIR_PORTALE/PIR-LaStrutturaRegionale/PIR_AssiInfrastruttureMobilita/PIR_InfrastruttureMobilitaTrasporti/PIR_Areemateriali/PIR_Alticonde">http://rfi.regione.sicilia.it/portale/page/portale_PIR_PORTALE/PIR-LaStrutturaRegionale/PIR_AssiInfrastruttureMobilita/PIR_InfrastruttureMobilitaTrasporti/PIR_Areemateriali/PIR_Alticonde</a>
Modulistica	Per i procedimenti ad istanza di parte: atti e documenti da allegare all'istanza e modulistica: <a href="https://www.ilportaledellautomobilista.it/Moduli/app">https://www.ilportaledellautomobilista.it/Moduli/app</a>
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 per legge
trasparenza del servizio	In questa sezione sono pubblicati report e dati relativi alla Pubblica Amministrazione. Grazie a queste pubblicazioni si contribuisce alla trasparenza delle amministrazioni, utilizzando una modalità centralizzata attraverso il proprio sito istituzionale come indicato nel decreto legislativo 14 marzo 2013, n.33.
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	Lunedì-Mercoledì-Venerdì dalle ore 09:00 alle ore 12:00. Il mercoledì dalle ore 16:00 alle ore 17:30	120
	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 chiusura dell'ufficio per fine setti-mana o festi-vità	(Numero delle prestazioni effettuate entro il tempo previsto. Tempo medio di risposta alle chiamate entranti: 60 secondi) (Tempo medio di risposta alle richieste via e-mail: 24/ 48 ore)	96%
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione sul sito web della informazione riguardante il responsabile del Servizio	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
	Tempistiche di risposta	Pubblicazione sul sito web della tempistica programmata	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
	Eventuali spese a carico dell'utente	Pubblicazione sul sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
Efficacia	Conformità	% di regolarità della prestazione erogata	Numero di pratiche evase conformemente alla norma di riferimento / Numero totale comunicazioni	100,00%
	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	98,00%



Dipartimento
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

<p>nto regionale delle Infrastrutture della Mobilità e dei Trasporti Motorizzazione di Enna</p>
<p>Revisione della Patente di guida e della Carta Qualificaz. Conduc. CQC</p>
<p>U.O. Conducenti Motorizzazione di Enna</p>
<p>Funzionario Direttivo Vanadia Daniele; Responsabile del procedimento ad interim il Dirigente del Servizio Maurizio Chiarenza. Indirizzo mail: daniele.vanadia@regione.sicilia.it; maurizio.chiarenza@regione.sicilia.it. Recapiti telefonici: 0935511962; 0935519611</p>
<p>Servizio Provinciale della Motorizzazione Civile di Enna. Sede: Via Senatore A. Romano 11 94100 Enna</p>
<p>orari di apertura: Lunedì mercoledì venerdì dalle 9.00 alle 12.00; mercoledì pomeriggio dalle 16.00 alle 17.30</p>
<p>Canali di comunicazione : recapiti telefonici; centralino 0935 519611; casella di posta elettronica istituzionale: mcen.trasporti@regione.sicilia.it; pec: motorizzazione.en@certmail.regione.sicilia.it</p>
<p>Per i procedimenti ad istanza di parte: atti e documenti da allegare all'istanza e modulistica: <a href="https://www.1portaledeleautomobilista.it/Moduli/app">https://www.1portaledeleautomobilista.it/Moduli/app</a></p>
<p>il termine fissato in sede di disciplina normativa del procedimento per la conclusione con l'adozione di un provvedimento espresso entro 120 giorni lavorativi.</p>
<p>In questa sezione sono pubblicati report e dati relativi alla Pubblica Amministrazione. Grazie a queste pubblicazioni si contribuisce alla trasparenza delle amministrazioni, utilizzando una modalità centralizzata attraverso il proprio sito istituzionale come indicato nel decreto legislativo 14 marzo 2013, n.33.</p>

SCHEDE DI AUTOVALUTAZIONE STANDARD QUALITATIVI				
Dimensione	Sottodimensione	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Fisica	Accesso allo sportello fisico di accoglienza	Lunedì-Mercoledì-Venerdì dalle ore 09.00 alle ore 12.00. Il mercoledì dalle ore 16.00 alle ore 17.30	120
	Multicanale	Possibilità di comunicare a mezzo telefono, fax, posta, e-mail	(5 giornate lavorative a settimana)	260
		Disponibilità del servizio tramite pubblicazione sul sito web istituzionale	(Numero spazi web aggiornati) / (Numero spazi web da aggiornare)	100.00%
Tempestività	Tempestività	Erogazione della prestazione entro i termini previsti dalla normativa e/o regolamento. Il servizio telefonico fornisce risposte in tempo reale, le risposte alle e-mail sono evase entro 24/48 ore (entro 72 ore se garantite nella chiusura dell'ufficio per fine settimana o festi-vità)	(Numero delle prestazioni effettuate entro il tempo previsto. Tempo medio di risposta alle chiamate entranti: 60 secondi) / (Tempo medio di risposta alle richieste via e-mail: 24/48 ore)	96%
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione sul sito web della informazione riguardante il responsabile del Servizio	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
	Tempistiche di risposta	Pubblicazione sul sito web della tempistica programmata	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
	Eventuali spese a carico dell'utente	Pubblicazione sul sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
Efficacia	Conformità	% di regolarità della prestazione erogata	Numero di pratiche evase conformemente alla norma di riferimento / Numero totale comunicazioni	100.00%
	Affidabilità	Perfinezza della prestazione erogata	Numero di reclami / Numero richieste evase	<5%
	Compiutezza	% di esautività della prestazione erogata	Numero comunicazioni evase senza ulteriori adempimenti dell'utente / Numero totale di comunicazioni	97.00%

Dipartimento regionale delle Infrastrutture della Mobilità e dei Trasporti Motorizzazione di Enna	
Servizio erogato	Rinnovo della Patente di guida nei casi in cui il rinnovo telematico non dovesse risultare possibile o dovessero presentarsi anomalie che non consentono al Medico Certificatore di procedere al rinnovo telematico.
Denominazione della struttura	U.O. Conducenti Motorizzazione di Enna
Responsabile del procedimento	Funzionario Direttivo Oliva Antonio; Responsabile del procedimento ad interim il Dirigente del Servizio Maurizio Chiarenza. Indirizzo mail: antonio.oliva@regione.sicilia.it; maurizio.chiarenza@regione.sicilia.it. Recapiti telefonici: 09355119643; 0935/519611
modalità di accesso al servizio	Servizio Provinciale della Motorizzazione Civile di Enna. Sede: Via Senatore A. Romano 11 94100 Enna
	orari di apertura: Lunedì mercoledì venerdì dalle 9,00 alle 12,00; mercoledì pomeriggio dalle 16,00 alle 17,30
	Canali di comunicazione : recapiti telefonici; centralino 0935 519611; casella di posta elettronica istituzionale: mcen.trasporti@regione.sicilia.it; pec: motorizzazione.en@certmail.regione.sicilia.it
	<a href="http://pi.regione.sicilia.it/portali/page/portali_PIR_PORTALE/PIR_LaStrutturaRegionale/PIR_AssInfrastruttureMobilita/PIR_InfrastruttureMobilitaTrasporti/PIR_Aretematiche/PIR_Alticome">http://pi.regione.sicilia.it/portali/page/portali_PIR_PORTALE/PIR_LaStrutturaRegionale/PIR_AssInfrastruttureMobilita/PIR_InfrastruttureMobilitaTrasporti/PIR_Aretematiche/PIR_Alticome</a>
Modulistica	Per i procedimenti ad istanza di parte: atti e documenti da allegare all'istanza e modulistica: <a href="https://www.ilportaledellautomobilista.it/Moduli/app">https://www.ilportaledellautomobilista.it/Moduli/app</a>
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 per legge.
trasparenza del servizio	In questa sezione sono pubblicati report e dati relativi alla Pubblica Amministrazione. Grazie a queste pubblicazioni si contribuisce alla trasparenza delle amministrazioni, utilizzando una modalità centralizzata attraverso il proprio sito istituzionale come indicato nel decreto legislativo 14 marzo 2013, n.33.
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	Lunedì-Mercoledì-Venerdì dalle ore 09:00 alle ore 12:00. Il mercoledì dalle ore 16:00 alle ore 17:30	120
	Multicanale	Possibilità di comunicare a mezzo telefono, fax, posta, e-mail	(5 giornate lavorative a settimana)	260
		Disponibilità del servizio tramite pubblicazione sul sito web istituzionale	(Numero spazi web aggiornati) / (Numero spazi web da aggiornare)	100,00%
Tempestività	Tempestività	Erogazione del-la prestazione entro i termini previsti dalla normativa e/o regolamento. Il servizio telefono-rico fornisce risposte in tempo reale; le risposte alle e-mail sono evase entro 24 /48 ore (entro 72 ore se parvenue-te nella chiusura dell'ufficio per fine settimana o festi-vità	(Numero delle prestazioni effettuate entro il tempo previsto. Tempo medio di risposta alle chiamate entranti: 60 secondi) / (Tempo medio di risposta alle richieste via e-mail: 24/ 48 ore)	96%
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione sul sito web della informazione riguardante il responsabile del Servizio	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
	Tempistiche di risposta	Pubblicazione sul sito web della tempistica programmata	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
	Eventuali spese a carico dell'utente	Pubblicazione sul sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
Efficacia	Conformità	% di regolarità della prestazione erogata	Numero di pratiche evase conformemente alla norma di riferimento / Numero totale comunicazioni	100,00%
	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	96,00%

Dipartimento regionale delle Infrastrutture della Mobilità e dei Trasporti Motorizzazione di Enna	
Servizio erogato	Rilascio della Patente nautica di categoria A e C, che ammette al comando e alla condotta dei natanti e delle imbarcazioni da diporto per la navigazione a motore e/o a vela, entro le dodici miglia dalla costa. Il servizio prevede il rilascio della patente nautica, a seguito di esame teorico e pratico, che autorizza la conduzione di natanti da diporto entro 12 miglia dalla costa.
Denominazione della struttura	U.O. Conducenti Motorizzazione di Enna
Responsabile del procedimento	Funzionario Direttivo Oliva Antonio; Responsabile del procedimento ad interim Il Dirigente del Servizio Maurizio Chiarenza. Indirizzo mail: antonio.oliva@regione.sicilia.it; maurizio.chiarenza@regione.sicilia.it. Recapiti telefonici: 09355119643; 0935/519611
modalità di accesso al servizio	<p>Servizio Provinciale della Motorizzazione Civile di Enna. Sede: Via Senatore A. Romano 11 94100 Enna</p> <p>orari di apertura: Lunedì mercoledì venerdì dalle 9,00 alle 12,00; mercoledì pomeriggio dalle 16,00 alle 17,30</p> <p>Canali di comunicazione : recapiti telefonici; centralino 0935 519611; casella di posta elettronica istituzionale: mcn.trasporti@regione.sicilia.it; pec: motorizzazione.en@certmail.regione.sicilia.it</p> <p><a href="http://pi.regione.sicilia.it/portale/page/portale_PIR_PORTALE_PIR_LaStrutturaRegionale_PIR_AssInfrastruttureMobilita_PIR_InfrastruttureMobilitaTrasporti_PIR_Aretematiche_PIR_Alticore">http://pi.regione.sicilia.it/portale/page/portale_PIR_PORTALE_PIR_LaStrutturaRegionale_PIR_AssInfrastruttureMobilita_PIR_InfrastruttureMobilitaTrasporti_PIR_Aretematiche_PIR_Alticore</a></p>
Modulistica	Per i procedimenti ad istanza di parte: atti e documenti da allegare all'istanza e modulistica: <a href="https://www.ilportaledellautomobilista.it/Moduli/app">https://www.ilportaledellautomobilista.it/Moduli/app</a>
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 per legge.
trasparenza del servizio	In questa sezione sono pubblicati report e dati relativi alla Pubblica Amministrazione. Grazie a queste pubblicazioni si contribuisce alla trasparenza delle amministrazioni, utilizzando una modalità centralizzata attraverso il proprio sito istituzionale come indicato nel decreto legislativo 14 marzo 2013, n.33.
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	Lunedì-Mercoledì-Venerdì dalle ore 09:00 alle ore 12:00. Il mercoledì dalle ore 16:00 alle ore 17:30	120
	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 esautività della prestazione erogata	Numero comunicazioni evase senza ulteriori adempimenti dell'utenza / Numero totale di comunicazioni	100,00%

Dipartimento
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

<p>nto regionale delle Infrastrutture della Mobilità e dei Trasporti Motorizzazione di Enna</p>
<p>Rilascio di duplicato di patenti nautiche per variazioni di residenza e rinnovi di validità. Il servizio prevede la convalida della patente nautica e/o aggiornamento per cambio di residenza del richiedente.</p>
<p>U.O. Conducenti Motorizzazione di Enna</p>
<p>Funzionario Direttivo Oliva Antonio; Responsabile del procedimento ad interim il Dirigente del Servizio Maurizio Chiarenza. Indirizzo mail: antonio.oliva@regione.sicilia.it; maurizio.chiarenza@regione.sicilia.it. Recapiti telefonici: 09355119643, 0935519611</p>
<p>Servizio Provinciale della Motorizzazione Civile di Enna. Sede: Via Senatore A. Romano 11 94100 Enna</p>
<p>orari di apertura: Lunedì mercoledì venerdì dalle 9.00 alle 12.00; mercoledì pomeriggio dalle 16.00 alle 17.30</p>
<p>Canali di comunicazione : recapiti telefonici; centralino 0935 519611; casella di posta elettronica istituzionale: mcen.trasporti@regione.sicilia.it; pec: motorizzazione.en@certmail.regione.sicilia.it</p>
<p><a href="http://www.regione.sicilia.gov.it/regione/PORTAL/PORTAL/Default.aspx?Area=Servizi%20e%20Mobilita%20e%20Trasporti&amp;SubArea=Servizi%20e%20Mobilita%20e%20Trasporti">http://www.regione.sicilia.gov.it/regione/PORTAL/PORTAL/Default.aspx?Area=Servizi%20e%20Mobilita%20e%20Trasporti&amp;SubArea=Servizi%20e%20Mobilita%20e%20Trasporti</a></p>
<p>Per i procedimenti ad istanza di parte: atti e documenti da allegare all'istanza e modulistica: <a href="https://www.1portaledeleautomobilista.it/Moduli/app">https://www.1portaledeleautomobilista.it/Moduli/app</a></p>
<p>il termine fissato in sede di disciplina normativa del procedimento per la conclusione con l'adozione di un provvedimento espresso per legge.</p>
<p>In questa sezione sono pubblicati report e dati relativi alla Pubblica Amministrazione. Grazie a queste pubblicazioni si contribuisce alla trasparenza delle amministrazioni, utilizzando una modalità centralizzata attraverso il proprio sito istituzionale come indicato nel decreto legislativo 14 marzo 2013, n.33.</p>

SCHEDE DI AUTOVALUTAZIONE STANDARD QUALITATIVI				
Dimensione	Sottodimensione	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Fisica	Accesso allo sportello fisico di accoglienza	Lunedì-Mercoledì-Venerdì dalle ore 09:00 alle ore 12:00. Il mercoledì dalle ore 16:00 alle ore 17:30	120
	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 situazionale	(Numero spazi web aggiornati) / (Numero spazi web da aggiornare)	100,00%
Tempestività	Tempestività	Erogazione del la prestazione entro i termini previsti dalla normativa e/o regolamento. Il servizio telefonico fornisce risposte in tempo reale, le risposte alle e-mail sono evase entro 24/48 ore (entro 72 ore se garantite nella chiusura dell'ufficio per fine settimana o festi-vità	(Numero delle prestazioni effettuate entro il tempo previsto. Tempo medio di risposta alle chiamate entranti: 60 secondi) / (Tempo medio di risposta alle richieste via e-mail: 24/ 48 ore)	96%
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione sul sito web della informazione riguardante il responsabile del Servizio	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
	Tempistiche di risposta	Pubblicazione sul sito web della tempistica programmata	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
	Eventuali spese a carico dell'utente	Pubblicazione sul sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
Efficacia	Conformità	% di regolarità della prestazione erogata	Numero di pratiche evase conformemente alla norma di riferimento / Numero totale comunicazioni	100,00%
	Affidabilità	Perfinezza della prestazione erogata	Numero di reclami / Numero richieste evase	<5%
	Compiutezza	% di esautività della prestazione erogata	Numero comunicazioni evase senza ulteriori adempimenti dell'utente / Numero totale di comunicazioni	100,00%

Dipartimento regionale delle Infrastrutture della Mobilità e dei Trasporti Motorizzazione di Enna	
Servizio erogato	Conseguimento/Rinnovo del Certificato di Formazione Periodica (CFP) tipo ADR. Il servizio prevede il rilascio del C.F.P. ADR necessario per la conduzione di veicoli adibiti al trasporto su strada di merci pericolose.
Denominazione della struttura	U.O. Conducenti Motorizzazione di Enna
Responsabile del procedimento	Funziario Direttivo Oliva Antonio; Responsabile del procedimento ad interim il Dirigente del Servizio Maurizio Chiarenza. Indirizzo mail: antonio.oliva@regione.sicilia.it; maurizio.chiarenza@regione.sicilia.it. Recapiti telefonici: 09355119643; 0935519611
modalità di accesso al servizio	Servizio Provinciale della Motorizzazione Civile di Enna. Sede: Via Senatore A. Romano 11 94100 Enna orari di apertura: Lunedì mercoledì venerdì dalle 9,00 alle 12,00; mercoledì pomeriggio dalle 16,00 alle 17,30 Canali di comunicazione : recapiti telefonici; centralino 0935 519611; casella di posta elettronica istituzionale: mcen.trasporti@regione.sicilia.it; pec: motorizzazione.en@certmail.regione.sicilia.it <a href="https://www.portaledeleautomobilista.it/Moduli/app">https://www.portaledeleautomobilista.it/Moduli/app</a>
Modulistica	Per i procedimenti ad istanza di parte: atti e documenti da allegare all'istanza e modulistica: <a href="https://www.portaledeleautomobilista.it/Moduli/app">https://www.portaledeleautomobilista.it/Moduli/app</a>
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 entro 120 giorni lavorativi.
trasparenza del servizio	In questa sezione sono pubblicati report e dati relativi alla Pubblica Amministrazione. Grazie a queste pubblicazioni si contribuisce alla trasparenza delle amministrazioni, utilizzando una modalità centralizzata attraverso il proprio sito istituzionale come indicato nel decreto legislativo 14 marzo 2013, n.33.
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	Lunedì-Mercoledì-Venerdì dalle ore 09:00 alle ore 12:00. Il mercoledì dalle ore 16:00 alle ore 17:30	120
	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 telematico fornisce risposte in tempo reale; le risposte alle e-mail sono evase entro 24-48 ore (entro 72 ore se pervenute nella chiusura dell'ufficio per fine settimana o festività)	(Numero delle prestazioni effettuate entro il tempo previsto. Tempo medio di risposta alle chiamate entranti: 60 secondi) / (Tempo medio di risposta alle richieste via e-mail: 24/48 ore)	98%
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	Perilanza 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	98,00%

Dipartimento regionale delle Infrastrutture della Mobilità e dei Trasporti Motorizzazione di Enna	
Servizio erogato	immatricolazioni e reimmatricolazioni di autoveicoli, motoveicoli e loro rimorchi non rientrano nell'ambito di applicazione del decreto del Presidente della Repubblica 19 Settembre 2000, n.358. Il servizio prevede la targatura dei veicoli (autoveicoli, motoveicoli, rimorchi) a seguito di nuova immatricolazione (prima immissione in circolazione) e reimmatricolazioni.
Denominazione della struttura	U.O. Veicoli Motorizzazione di Enna
Responsabile del procedimento	Funzionario Direttivo Oliva Antonio; Responsabile del procedimento ad interim il Dirigente del Servizio Maurizio Chiarenza. Indirizzo mail: antonio.oliva@regione.sicilia.it; maurizio.chiarenza@regione.sicilia.it. Recapiti telefonici: 0935511923; 0935/519611
modalità di accesso al servizio	<p>Servizio Provinciale della Motorizzazione Civile di Enna. Sede: Via Senatore A. Romano 11 94100 Enna</p> <p>orari di apertura: Lunedì mercoledì venerdì dalle 9,00 alle 12,00; mercoledì pomeriggio dalle 16,00 alle 17,30</p> <p>Canali di comunicazione : recapiti telefonici; centralino 0935 519611; casella di posta elettronica istituzionale: mcen.trasporti@regione.sicilia.it; pec: motorizzazione.en@certmail.regione.sicilia.it</p> <p><a href="http://pi.regione.sicilia.it/portali/page/portali/PIR_PORTALE/PIR_LaStrutturaRegionale/PIR_AssInfrastruttureMobilita/PIR_InfrastruttureMobilita/Trasporti/PIR_Aretematiche/PIR_Alticome">http://pi.regione.sicilia.it/portali/page/portali/PIR_PORTALE/PIR_LaStrutturaRegionale/PIR_AssInfrastruttureMobilita/PIR_InfrastruttureMobilita/Trasporti/PIR_Aretematiche/PIR_Alticome</a></p>
Modulistica	Per i procedimenti ad istanza di parte: atti e documenti da allegare all'istanza e modulistica: <a href="https://www.ilportaledellautomobilista.it/Moduli/app">https://www.ilportaledellautomobilista.it/Moduli/app</a>
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 entro 30 giorni lavorativi.
trasparenza del servizio	In questa sezione sono pubblicati report e dati relativi alla Pubblica Amministrazione. Grazie a queste pubblicazioni si contribuisce alla trasparenza delle amministrazioni, utilizzando una modalità centralizzata attraverso il proprio sito istituzionale come indicato nel decreto legislativo 14 marzo 2013, n.33.
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	Lunedì-Mercoledì-Venerdì dalle ore 09:00 alle ore 12:00. Il mercoledì dalle ore 16:00 alle ore 17:30	120
	Multicanale	Possibilità di comunicare a mezzo telefono, fax, posta, e-mail	(5 giornate lavorative a settimana)	260
		Disponibilità del servizio tramite pubblicazione sul sito web istituzionale	(Numero spazi web aggiornati) / (Numero spazi web da aggiornare)	100,00%
Tempestività	Tempestività	Erogazione del-la prestazione entro i termini previsti dalla normativa e/o regolamento. Il servizio telefonico fornisce risposte in tempo reale; le risposte alle e-mail sono evase entro 24 /48 ore (entro 72 ore se parvenue-te nella chiusura dell'ufficio per fine settimana o festi-vità	(Numero delle prestazioni effettuate entro il tempo previsto. Tempo medio di risposta alle chiamate entranti: 60 secondi) / (Tempo medio di risposta alle richieste via e-mail: 24/ 48 ore)	96%
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	97,00%



Dipartimento regionale delle Infrastrutture della Mobilità e dei Trasporti Motorizzazione di Enna	
Servizio erogato	Immatricolazioni e reimmatricolazioni di ciclomotori. L'attività prevede la targatura dei ciclomotori e il rilascio del Certificato di Circolazione.
Denominazione della struttura	U.O. Veicoli Motorizzazione di Enna
Responsabile del procedimento	Funzionario Direttivo Oliva Antonio; Responsabile del procedimento ad interim il Dirigente del Servizio Maurizio Chiarenza. Indirizzo mail: antonio.oliva@regione.sicilia.it; maurizio.chiarenza@regione.sicilia.it. Recapiti telefonici: 0935511923; 0935/519611
modalità di accesso al servizio	<p>Servizio Provinciale della Motorizzazione Civile di Enna. Sede: Via Senatore A. Romano 11 94100 Enna</p> <p>orari di apertura: Lunedì mercoledì venerdì dalle 9,00 alle 12,00; mercoledì pomeriggio dalle 16,00 alle 17,30</p> <p>Canali di comunicazione : recapiti telefonici; centralino 0935 519611; casella di posta elettronica istituzionale: mcen.trasporti@regione.sicilia.it; pec: motorizzazione.en@certmail.regione.sicilia.it</p> <p><a href="http://pi.regione.sicilia.it/portal/page/portal/PIR_PORTALE/PIR_LaStrutturaRegionale/PIR_AssInfrastruttureMobilita/PIR_InfrastruttureMobilitaTrasporti/PIR_Aretematiche/PIR_Alticome">http://pi.regione.sicilia.it/portal/page/portal/PIR_PORTALE/PIR_LaStrutturaRegionale/PIR_AssInfrastruttureMobilita/PIR_InfrastruttureMobilitaTrasporti/PIR_Aretematiche/PIR_Alticome</a></p>
Modulistica	Per i procedimenti ad istanza di parte: atti e documenti da allegare all'istanza e modulistica: <a href="https://www.ilportaledellautomobilista.it/Moduli/app">https://www.ilportaledellautomobilista.it/Moduli/app</a>
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 entro 30 giorni lavorativi.
trasparenza del servizio	In questa sezione sono pubblicati report e dati relativi alla Pubblica Amministrazione. Grazie a queste pubblicazioni si contribuisce alla trasparenza delle amministrazioni, utilizzando una modalità centralizzata attraverso il proprio sito istituzionale come indicato nel decreto legislativo 14 marzo 2013, n.33.
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	Lunedì-Mercoledì-Venerdì dalle ore 09:00 alle ore 12:00. Il mercoledì dalle ore 16:00 alle ore 17:30	120
	Multicanale	Possibilità di comunicare a mezzo telefono, fax, posta, e-mail	(5 giornate lavorative a settimana)	260
		Disponibilità del servizio tramite pubblicazione sul sito web istituzionale	(Numero spazi web aggiornati) / (Numero spazi web da aggiornare)	100,00%
Tempestività	Tempestività	Erogazione del-la prestazione entro i termini previsti dalla normativa e/o regolamento. Il servizio telefonico fornisce risposte in tempo reale; le risposte alle e-mail sono evase entro 24 /48 ore (entro 72 ore se parvenue-te nella chiusura dell'ufficio per fine settimana o festi-vità	(Numero delle prestazioni effettuate entro il tempo previsto. Tempo medio di risposta alle chiamate entranti: 60 secondi) / (Tempo medio di risposta alle richieste via e-mail: 24/ 48 ore)	96%
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	98,00%

Dipartimento
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

<p>nto regionale delle Infrastrutture della Mobilità e dei Trasporti Motorizzazione di Enna</p>
<p>Aggiornamento della carta di circolazione per cambio di residenza. Il servizio prevede l'aggiornamento della carta di circolazione per cambio residenza, ai sensi dell'art. 247 del Regolamento di Esecuzione del codice della strada.</p>
<p>U.O. Veicoli Motorizzazione di Enna</p>
<p>Funzionario Direttivo Oliva Antonio; Responsabile del procedimento ad interim il Dirigente del Servizio Maurizio Chiarenza. Indirizzo mail: antonio.oliva@regione.sicilia.it; maurizio.chiarenza@regione.sicilia.it. Recapiti telefonici: 0935511925, 0935519611</p>
<p>Servizio Provinciale della Motorizzazione Civile di Enna. Sede: Via Senatore A. Romano 11 94100 Enna</p>
<p>orari di apertura: Lunedì mercoledì venerdì dalle 9.00 alle 12.00; mercoledì pomeriggio dalle 16.00 alle 17.30</p>
<p>Canali di comunicazione : recapiti telefonici; centralino 0935 519611; casella di posta elettronica istituzionale: mcentrasporti@regione.sicilia.it; pec: motorizzazione.en@certmail.regione.sicilia.it</p>
<p><a href="http://www.regione.sicilia.gov.it/regione/PORTAL/PORTAL/Portale/Portale.aspx?Area=Servizi%20e%20Mobilita%20e%20Trasporti&amp;Area=Servizi%20e%20Mobilita%20e%20Trasporti">http://www.regione.sicilia.gov.it/regione/PORTAL/PORTAL/Portale/Portale.aspx?Area=Servizi%20e%20Mobilita%20e%20Trasporti&amp;Area=Servizi%20e%20Mobilita%20e%20Trasporti</a></p>
<p>Per i procedimenti ad istanza di parte: atti e documenti da allegare all'istanza e modulistica: <a href="https://www.1portaledellautomobilista.it/Moduli/app">https://www.1portaledellautomobilista.it/Moduli/app</a></p>
<p>il termine fissato in sede di disciplina normativa del procedimento per la conclusione con l'adozione di un provvedimento espresso entro 30 giorni lavorativi.</p>
<p>In questa sezione sono pubblicati report e dati relativi alla Pubblica Amministrazione. Grazie a queste pubblicazioni si contribuisce alla trasparenza delle amministrazioni, utilizzando una modalità centralizzata attraverso il proprio sito istituzionale come indicato nel decreto legislativo 14 marzo 2013, n.33.</p>

SCHEDE DI AUTOVALUTAZIONE STANDARD QUALITATIVI				
Dimensione	Sottodimensione	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Fisica	Accesso allo sportello fisico di accoglienza	Lunedì-Mercoledì-Venerdì dalle ore 09.00 alle ore 12.00. Il mercoledì dalle ore 16.00 alle ore 17.30	120
	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 situazionale	(Numero spazi web aggiornati) / (Numero spazi web da aggiornare)	100.00%
Tempestività	Tempestività	Erogazione della prestazione entro i termini previsti dalla normativa e/o regolamento. Il servizio telefonico fornisce risposte in tempo reale, le risposte alle e-mail sono evase entro 24/48 ore (entro 72 ore se garantite nella chiusura dell'ufficio per fine settimana o festività)	(Numero delle prestazioni effettuate entro il tempo previsto. Tempo medio di risposta alle chiamate entranti: 60 secondi) / (Tempo medio di risposta alle richieste via e-mail: 24/48 ore)	96%
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione sul sito web della informazione riguardante il responsabile del Servizio	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
	Tempistiche di risposta	Pubblicazione sul sito web della tempistica programmata	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
	Eventuali spese a carico dell'utente	Pubblicazione sul sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
Efficacia	Conformità	% di regolarità della prestazione erogata	Numero di pratiche evase conformemente alla norma di riferimento / Numero totale comunicazioni	100.00%
	Affidabilità	Perfinezza della prestazione erogata	Numero di reclami / Numero richieste evase	<5%
	Compiutezza	% di esautività della prestazione erogata	Numero comunicazioni evase senza ulteriori adempimenti dell'utente / Numero totale di comunicazioni	98.00%

Dipartimento regionale delle Infrastrutture della Mobilità e dei Trasporti Motorizzazione di Enna	
Servizio erogato	2000, n.336. Il servizio prevede l'aggiornamento della carta di circolazione dei veicoli (autoveicoli, motoveicoli e rimorchi) a seguito di nuova intestazione. Qualora il veicolo fosse interessato da un titolo autorizzativo previsto dal Codice della Strada, lo stesso deve essere allegato alla richiesta nelle forme previste dalla tipologia di titolo (carta targa, carta pratica, licenza); in questo caso si procederà alla ristampa della
Denominazione della struttura	U.O. Veicoli Motorizzazione di Enna
Responsabile del procedimento	Funzionario Direttivo Oliva Antonio; Responsabile del procedimento ad interim il Dirigente del Servizio Maurizio Chiarenza. Indirizzo mail: antonio.oliva@regione.sicilia.it; maurizio.chiarenza@regione.sicilia.it. Recapiti telefonici: 0935511923; 0935/519611
modalità di accesso al servizio	Servizio Provinciale della Motorizzazione Civile di Enna. Sede: Via Senatore A. Romano 11 94100 Enna  orari di apertura: Lunedì mercoledì venerdì dalle 9,00 alle 12,00; mercoledì pomeriggio dalle 16,00 alle 17,30  Canali di comunicazione : recapiti telefonici; centralino 0935 519611; casella di posta elettronica istituzionale: mcen.trasporti@regione.sicilia.it; pec: motorizzazione.en@certmail.regione.sicilia.it  <a href="http://pi.regione.sicilia.it/portal/page/portal/PIR_PORTALE/PIR_LaStrutturaRegionale/PIR_AssInfrastruttureMobilita/PIR_InfrastruttureMobilita/Trasporti/PIR_Aretematiche/PIR_Alticome">http://pi.regione.sicilia.it/portal/page/portal/PIR_PORTALE/PIR_LaStrutturaRegionale/PIR_AssInfrastruttureMobilita/PIR_InfrastruttureMobilita/Trasporti/PIR_Aretematiche/PIR_Alticome</a>
Modulistica	Per i procedimenti ad istanza di parte: atti e documenti da allegare all'istanza e modulistica: <a href="https://www.ilportaledellautomobilista.it/Moduli/app">https://www.ilportaledellautomobilista.it/Moduli/app</a>
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 entro 30 giorni lavorativi.
trasparenza del servizio	In questa sezione sono pubblicati report e dati relativi alla Pubblica Amministrazione. Grazie a queste pubblicazioni si contribuisce alla trasparenza delle amministrazioni, utilizzando una modalità centralizzata attraverso il proprio sito istituzionale come indicato nel decreto legislativo 14 marzo 2013, n.33.
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	Lunedì-Mercoledì-Venerdì dalle ore 09:00 alle ore 12:00. Il mercoledì dalle ore 16:00 alle ore 17:30	120
	Multicanale	Possibilità di comunicare a mezzo telefono, fax, posta, e-mail	(5 giornate lavorative a settimana)	260
		Disponibilità del servizio tramite pubblicazione sul sito web istituzionale	(Numero spazi web aggiornati) / (Numero spazi web da aggiornare)	100,00%
Tempestività	Tempestività	Erogazione del-la prestazione entro i termini previsti dalla normativa e/o regolamento. Il servizio telefonico fornisce risposte in tempo reale; le risposte alle e-mail sono evase entro 24 /48 ore (entro 72 ore se parvenue-te nella chiusura dell'ufficio per fine settimana o festi-vità	(Numero delle prestazioni effettuate entro il tempo previsto. Tempo medio di risposta alle chiamate entranti: 60 secondi) / (Tempo medio di risposta alle richieste via e-mail: 24/ 48 ore)	96%
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	97,00%

Dipartimento regionale delle Infrastrutture della Mobilità e dei Trasporti Motorizzazione di Enna	
Servizio erogato	Duplicato della Carta di circolazione per smarrimento, sottrazione o distruzione: Il servizio prevede il rilascio del duplicato della carta di circolazione per smarrimento, sottrazione o distruzione ai sensi del decreto del Presidente della Repubblica 9 marzo 2000, n.105
Denominazione della struttura	U.O. Veicoli Motorizzazione di Enna
Responsabile del procedimento	Funzionario Direttivo Oliva Antonio; Responsabile del procedimento ad interim Il Dirigente del Servizio Maurizio Chiarenza. Indirizzo mail: antonio.oliva@regione.sicilia.it; maurizio.chiarenza@regione.sicilia.it. Recapiti telefonici: 0935511923; 0935/519611
modalità di accesso al servizio	<p>Servizio Provinciale della Motorizzazione Civile di Enna. Sede: Via Senatore A. Romano 11 94100 Enna</p> <p>orari di apertura: Lunedì mercoledì venerdì dalle 9,00 alle 12,00; mercoledì pomeriggio dalle 16,00 alle 17,30</p> <p>Canali di comunicazione : recapiti telefonici; centralino 0935 519611; casella di posta elettronica istituzionale: mcen.trasporti@regione.sicilia.it; pec: motorizzazione.en@certmail.regione.sicilia.it</p> <p><a href="http://pi.regione.sicilia.it/portal/page/portal/PIR_PORTALE/PIR_LaStrutturaRegionale/PIR_AssInfrastruttureMobilita/PIR_InfrastruttureMobilitaTrasporti/PIR_Aretematiche/PIR_Alticome">http://pi.regione.sicilia.it/portal/page/portal/PIR_PORTALE/PIR_LaStrutturaRegionale/PIR_AssInfrastruttureMobilita/PIR_InfrastruttureMobilitaTrasporti/PIR_Aretematiche/PIR_Alticome</a></p>
Modulistica	Per i procedimenti ad istanza di parte: atti e documenti da allegare all'istanza e modulistica: <a href="https://www.ilportaledellautomobilista.it/Moduli/app">https://www.ilportaledellautomobilista.it/Moduli/app</a>
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 entro 30 giorni lavorativi.
trasparenza del servizio	In questa sezione sono pubblicati report e dati relativi alla Pubblica Amministrazione. Grazie a queste pubblicazioni si contribuisce alla trasparenza delle amministrazioni, utilizzando una modalità centralizzata attraverso il proprio sito istituzionale come indicato nel decreto legislativo 14 marzo 2013, n.33.
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	Lunedì-Mercoledì-Venerdì dalle ore 09:00 alle ore 12:00. Il mercoledì dalle ore 16:00 alle ore 17:30	120
	Multicanale	Possibilità di comunicare a mezzo telefono, fax, posta, e-mail	(5 giornate lavorative a settimana)	260
		Disponibilità del servizio tramite pubblicazione sul sito web istituzionale	(Numero spazi web aggiornati) / (Numero spazi web da aggiornare)	100,00%
Tempestività	Tempestività	Erogazione del-la prestazione entro i termini previsti dalla normativa e/o regolamento. Il servizio telefono-rico fornisce risposte in tempo reale; le risposte alle e-mail sono evase entro 24 /48 ore (entro 72 ore se parvenue-te nella chiusura dell'ufficio per fine settimana o festi-vità	(Numero delle prestazioni effettuate entro il tempo previsto. Tempo medio di risposta alle chiamate entranti: 60 secondi) / (Tempo medio di risposta alle richieste via e-mail: 24/ 48 ore)	96%
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione sul sito web della informazione riguardante il responsabile del Servizio	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
	Tempistiche di risposta	Pubblicazione sul sito web della tempistica programmata	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
	Eventuali spese a carico dell'utente	Pubblicazione sul sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
Efficacia	Conformità	% di regolarità della prestazione erogata	Numero di pratiche evase conformemente alla norma di riferimento / Numero totale comunicazioni	100,00%
	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	98,00%

Dipartimento
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

<p>nto regionale delle Infrastrutture della Mobilità e dei Trasporti Motorizzazione di Enna</p>
<p>Immatricolazione macchine agricole ed operatrici: il servizio prevede il rilascio delle targhe e dei documenti di circolazione ai proprietari di macchine agricole ed operatrici. La richiesta deve essere avanzata da coloro che siano titolari di terreni agricoli, di aziende agricole o che svolgano attività agricola per conto terzi</p>
<p>U.O. Veicoli Motorizzazione di Enna</p>
<p>Funzionario Direttivo Oliva Antonio; Responsabile del procedimento ad interim il Dirigente del Servizio Maurizio Chiarenza. Indirizzo mail: antonio.oliva@regione.sicilia.it; maurizio.chiarenza@regione.sicilia.it. Recapiti telefonici: 0935511925, 0935519611</p>
<p>Servizio Provinciale della Motorizzazione Civile di Enna. Sede: Via Senatore A. Romano 11 94100 Enna</p>
<p>orari di apertura: Lunedì mercoledì venerdì dalle 9.00 alle 12.00; mercoledì pomeriggio dalle 16.00 alle 17.30</p>
<p>Canali di comunicazione : recapiti telefonici; centralino 0935 519611; casella di posta elettronica istituzionale: mcen.trasporti@regione.sicilia.it; pec: motorizzazione.eno@certmail.regione.sicilia.it</p>
<p><a href="http://www.regione.sicilia.gov.it/regione/PTD_PORTALEPTD_LaDinamicaPTD_ArchivioPTD_MobilitaPTD_ServiziPTD/PTD_CategoriePTD_AmbasciataPTD_Area">http://www.regione.sicilia.gov.it/regione/PTD_PORTALEPTD_LaDinamicaPTD_ArchivioPTD_MobilitaPTD_ServiziPTD_CategoriePTD_AmbasciataPTD_Area</a></p>
<p>Per i procedimenti ad istanza di parte: atti e documenti da allegare all'istanza e modulistica: <a href="https://www.1portaledellautomobilista.it/Moduli/app">https://www.1portaledellautomobilista.it/Moduli/app</a></p>
<p>il termine fissato in sede di disciplina normativa del procedimento per la conclusione con l'adozione di un provvedimento espresso entro 30 giorni lavorativi.</p>
<p>In questa sezione sono pubblicati report e dati relativi alla Pubblica Amministrazione. Grazie a queste pubblicazioni si contribuisce alla trasparenza delle amministrazioni, utilizzando una modalità centralizzata attraverso il proprio sito istituzionale come indicato nel decreto legislativo 14 marzo 2013, n.33.</p>

SCHEDE DI AUTOVALUTAZIONE STANDARD QUALITATIVI				
Dimensione	Sottodimensione	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Fisica	Accesso allo sportello fisico di accoglienza	Lunedì-Mercoledì-Venerdì dalle ore 09.00 alle ore 12.00. Il mercoledì dalle ore 16.00 alle ore 17.30	120
	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 situazionale	(Numero spazi web aggiornati) / (Numero spazi web da aggiornare)	100.00%
Tempestività	Tempestività	Erogazione della prestazione entro i termini previsti dalla normativa e/o regolamento. Il servizio telefonico fornisce risposte in tempo reale, le risposte alle e-mail sono evase entro 24/48 ore (entro 72 ore se garantite nella chiusura dell'ufficio per fine settimana o festività)	(Numero delle prestazioni effettuate entro il tempo previsto. Tempo medio di risposta alle chiamate entranti: 60 secondi) / (Tempo medio di risposta alle richieste via e-mail: 24/48 ore)	96%
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardante il responsabile del Servizio	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
	Tempistiche di risposta	Pubblicazione sul sito web della tempistica programmata	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
	Eventuali spese a carico dell'utente	Pubblicazione sul sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
Efficacia	Conformità	% di regolarità della prestazione erogata	Numero di pratiche evase conformemente alla norma di riferimento / Numero totale comunicazioni	100.00%
	Affidabilità	Perfinezza della prestazione erogata	Numero di reclami / Numero richieste evase	<5%
	Compiutezza	% di esautività della prestazione erogata	Numero comunicazioni evase senza ulteriori adempimenti dell'utente / Numero totale di comunicazioni	96.00%

Dipartimento regionale delle Infrastrutture della Mobilità e dei Trasporti Motorizzazione di Enna	
Servizio erogato	Immatricolazione dei veicoli di importazione parallela: Il servizio prevede l'immatricolazione dei veicoli di importazione non ufficiale (parallela)
Denominazione della struttura	U.O. Veicoli Motorizzazione di Enna
Responsabile del procedimento	Funziario Direttivo Oliva Antonio; Responsabile del procedimento ad interim il Dirigente del Servizio Maurizio Chiarenza. Indirizzo mail: antonio.oliva@regione.sicilia.it; maurizio.chiarenza@regione.sicilia.it. Recapiti telefonici: 0935511923; 0935519611
modalità di accesso al servizio	Servizio Provinciale della Motorizzazione Civile di Enna. Sede: Via Senatore A. Romano 11 94100 Enna orari di apertura: Lunedì mercoledì venerdì dalle 9,00 alle 12,00; mercoledì pomeriggio dalle 16,00 alle 17,30 Canali di comunicazione : recapiti telefonici; centralino 0935 519611; casella di posta elettronica istituzionale: mcen.trasporti@regione.sicilia.it; pec: motorizzazione.en@certmail.regione.sicilia.it
Modulistica	Per i procedimenti ad istanza di parte: atti e documenti da allegare all'istanza e modulistica: <a href="https://www.ilportaledellautomobilista.it/Moduli/app">https://www.ilportaledellautomobilista.it/Moduli/app</a>
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 entro 30 giorni lavorativi.
trasparenza del servizio	In questa sezione sono pubblicati report e dati relativi alla Pubblica Amministrazione. Grazie a queste pubblicazioni si contribuisce alla trasparenza delle amministrazioni, utilizzando una modalità centralizzata attraverso il proprio sito istituzionale come indicato nel decreto legislativo 14 marzo 2013, n.33.
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	Lunedì-Mercoledì-Venerdì dalle ore 09:00 alle ore 12:00. Il mercoledì dalle ore 16:00 alle ore 17:30	120
	Multicanale	Posibilità di comunicare a mezzo telefono, fax, posta, e-mail	(5 giornate lavorative a settimana)	260
		Disponibilità del servizio tramite pubblicazione sul sito web istituzionale	(Numero spazi web aggiornati) / (Numero spazi web da aggiornare)	100,00%
Tempestività	Tempestività	Erogazione della prestazione entro i termini previsti dalla normativa e/o regolamento. Il servizio telematico fornisce risposte in tempo reale; le risposte alle e-mail sono evase entro 24-48 ore (entro 72 ore se pervenute nella chiusura dell'ufficio per fine settimana o festività)	(Numero delle prestazioni effettuate entro il tempo previsto. Tempo medio di risposta alle chiamate entranti: 60 secondi) / (Tempo medio di risposta alle richieste via e-mail: 24/48 ore)	98%
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
	Tempestività di risposta	Pubblicazione sul sito web della tempestività 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	Perilanza 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	95,00%



Dipartimento regionale delle Infrastrutture della Mobilità e dei Trasporti Motorizzazione di Enna	
Servizio erogato	Revisione periodica dei veicoli. Il servizio prevede che venga aggiornata la carta di circolazione con l'apposizione di apposita etichetta adesiva antifalsificazione che attesta la regolarità della revisione periodica effettuata ai sensi dell'art. 80 del Codice della strada, ciò solo a seguito delle operazioni di revisione che si sono concluse con esito "Favorabile"
Denominazione della struttura	U.O. Veicoli Motorizzazione di Enna
Responsabile del procedimento	Funzionario Direttivo Oliva Antonio; Responsabile del procedimento ad interim Il Dirigente del Servizio Maurizio Chiarenza. Indirizzo mail: antonio.oliva@regione.sicilia.it; maurizio.chiarenza@regione.sicilia.it. Recapiti telefonici: 0935511923; 0935/519611
modalità di accesso al servizio	<p>Servizio Provinciale della Motorizzazione Civile di Enna. Sede: Via Senatore A. Romano 11 94100 Enna</p> <p>orari di apertura: Lunedì mercoledì venerdì dalle 9,00 alle 12,00; mercoledì pomeriggio dalle 16,00 alle 17,30</p> <p>Canali di comunicazione : recapiti telefonici; centralino 0935 519611; casella di posta elettronica istituzionale: mcn.trasporti@regione.sicilia.it; pec: motorizzazione.en@certmail.regione.sicilia.it</p> <p><a href="http://pi.regione.sicilia.it/portal/page/portal/PIR_PORTALE/PIR_LaStrutturaRegionale/PIR_AssInfrastruttureMobilita/PIR_InfrastruttureMobilitaTrasporti/PIR_Aretematiche/PIR_Alticome">http://pi.regione.sicilia.it/portal/page/portal/PIR_PORTALE/PIR_LaStrutturaRegionale/PIR_AssInfrastruttureMobilita/PIR_InfrastruttureMobilitaTrasporti/PIR_Aretematiche/PIR_Alticome</a></p>
Modulistica	Per i procedimenti ad istanza di parte: atti e documenti da allegare all'istanza e modulistica: <a href="https://www.ilportaledellautomobilista.it/Moduli/app">https://www.ilportaledellautomobilista.it/Moduli/app</a>
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 entro 30 giorni lavorativi.
trasparenza del servizio	In questa sezione sono pubblicati report e dati relativi alla Pubblica Amministrazione. Grazie a queste pubblicazioni si contribuisce alla trasparenza delle amministrazioni, utilizzando una modalità centralizzata attraverso il proprio sito istituzionale come indicato nel decreto legislativo 14 marzo 2013, n.33.
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	Lunedì-Mercoledì-Venerdì dalle ore 09:00 alle ore 12:00. Il mercoledì dalle ore 16:00 alle ore 17:30	120
	Multicanale	Possibilità di comunicare a mezzo telefono, fax, posta, e-mail	(5 giornate lavorative a settimana)	260
		Disponibilità del servizio tramite pubblicazione sul sito web istituzionale	(Numero spazi web aggiornati) / (Numero spazi web da aggiornare)	100,00%
Tempestività	Tempestività	Erogazione del-la prestazione entro i termini previsti dalla normativa e/o regolamento. Il servizio telefonico fornisce risposte in tempo reale; le risposte alle e-mail sono evase entro 24 /48 ore (entro 72 ore se parvenue-te nella chiusura dell'ufficio per fine settimana o festività	(Numero delle prestazioni effettuate entro il tempo previsto. Tempo medio di risposta alle chiamate entranti: 60 secondi) / (Tempo medio di risposta alle richieste via e-mail: 24/ 48 ore)	96%
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione sul sito web della informazione riguardante il responsabile del Servizio	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
	Tempistiche di risposta	Pubblicazione sul sito web della tempistica programmata	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
	Eventuali spese a carico dell'utente	Pubblicazione sul sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
Efficacia	Conformità	% di regolarità della prestazione erogata	Numero di pratiche evase conformemente alla norma di riferimento / Numero totale comunicazioni	100,00%
	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	97,00%

Dipartimento regionale delle Infrastrutture della Mobilità e dei Trasporti Motorizzazione di Enna	
Servizio erogato	Rilascio del certificato di approvazione a seguito di controllo di veicoli. Il servizio prevede l'operazione di verifica e prova di alcune categorie di veicoli, per i quali, a seguito dell'accertamento dei dati di identificazione, viene accertata la corrispondenza alle caratteristiche costruttive e funzionali ed alle prescrizioni tecniche previste dal Codice della strada, con conseguente rilascio del Certificato di Approvazione (c.d. C24).
Denominazione della struttura	U.O. Veicoli Motorizzazione di Enna
Responsabile del procedimento	Funzionario Direttivo Oliva Antonio; Responsabile del procedimento ad interim il Dirigente del Servizio Maurizio Chiarenza. Indirizzo mail: antonio.oliva@regione.sicilia.it; maurizio.chiarenza@regione.sicilia.it. Recapiti telefonici: 0935511923; 0935/519611
modalità di accesso al servizio	Servizio Provinciale della Motorizzazione Civile di Enna. Sede: Via Senatore A. Romano 11 94100 Enna  orari di apertura: Lunedì mercoledì venerdì dalle 9,00 alle 12,00; mercoledì pomeriggio dalle 16,00 alle 17,30  Canali di comunicazione : recapiti telefonici; centralino 0935 519611; casella di posta elettronica istituzionale: mcen.trasporti@regione.sicilia.it; pec: motorizzazione.en@certmail.regione.sicilia.it
Modulistica	Per i procedimenti ad istanza di parte: atti e documenti da allegare all'istanza e modulistica: <a href="https://www.ilportaledellautomobilista.it/Moduli/app">https://www.ilportaledellautomobilista.it/Moduli/app</a>
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 entro 30 giorni lavorativi.
trasparenza del servizio	In questa sezione sono pubblicati report e dati relativi alla Pubblica Amministrazione. Grazie a queste pubblicazioni si contribuisce alla trasparenza delle amministrazioni, utilizzando una modalità centralizzata attraverso il proprio sito istituzionale come indicato nel decreto legislativo 14 marzo 2013, n.33.
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	Lunedì-Mercoledì-Venerdì dalle ore 09:00 alle ore 12:00. Il mercoledì dalle ore 16:00 alle ore 17:30	120
	Multicanale	Possibilità di comunicare a mezzo telefono, fax, posta, e-mail	(5 giornate lavorative a settimana)	260
		Disponibilità del servizio tramite pubblicazione sul sito web istituzionale	(Numero spazi web aggiornati) / (Numero spazi web da aggiornare)	100,00%
Tempestività	Tempestività	Erogazione del-la prestazione entro i termini previsti dalla normativa e/o regolamento. Il servizio telefonico fornisce risposte in tempo reale; le risposte alle e-mail sono evase entro 24 /48 ore (entro 72 ore se parvenue-te nella chiusura dell'ufficio per fine settimana o festi-vità	(Numero delle prestazioni effettuate entro il tempo previsto. Tempo medio di risposta alle chiamate entranti: 60 secondi) / (Tempo medio di risposta alle richieste via e-mail: 24/ 48 ore)	96%
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	97,00%

Dipartimento
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

<p>nto regionale delle Infrastrutture della Mobilità e dei Trasporti Motorizzazione di Enna</p> <p>massa capiente contenente al massimo seiacchi persone; compressore e condenser; ovverno con massa complessiva a pieno carico fino a 3,5 t., ai sensi dell'art. 50 del D.L.vo 30 Aprile 1992, n. 285 e degli articoli 239,240,241 - appendice X al Titolo III- del D.P.R. 16 Dicembre 1992, n. 495 e s.m.). Il servizio prevede il rilascio dell'autorizzazione, con la revisione dei veicoli, fac. n.2, E.L. fac. n.2, con il possesso, il conducente, n.</p> <p>U.O. Veicoli Motorizzazione di Enna</p> <p>Funzionario Direttivo Oliva Antonio; Responsabile del procedimento ad interim il Dirigente del Servizio Maurizio Chiarenza. Indirizzo mail: antonio.oliva@regione.sicilia.it; maurizio.chiarenza@regione.sicilia.it. Recapiti telefonici: 0935511925, 0935519611.</p>
<p>Servizio Provinciale della Motorizzazione Civile di Enna. Sede: Via Senatore A. Romano 11 94100 Enna</p> <p>orari di apertura: Lunedì mercoledì venerdì dalle 9.00 alle 12.00; mercoledì pomeriggio dalle 16.00 alle 17.30</p> <p>Canali di comunicazione : recapiti telefonici; centralino 0935 519611; casella di posta elettronica istituzionale: mcen.trasporti@regione.sicilia.it; pec: motorizzazione.en@certmail.regione.sicilia.it</p>
<p>Per i procedimenti ad istanza di parte: atti e documenti da allegare all'istanza e modulistica: <a href="https://www.1portaledeleautomobilista.it/Moduli/app">https://www.1portaledeleautomobilista.it/Moduli/app</a></p> <p>il termine fissato in sede di disciplina normativa del procedimento per la conclusione con l'adozione di un provvedimento espresso entro 30 giorni lavorativi.</p> <p>In questa sezione sono pubblicati report e dati relativi alla Pubblica Amministrazione. Grazie a queste pubblicazioni si contribuisce alla trasparenza delle amministrazioni, utilizzando una modalità centralizzata attraverso il proprio sito istituzionale come indicato nel decreto legislativo 14 marzo 2013, n.33.</p>

SCHEDE DI AUTOVALUTAZIONE STANDARD QUALITATIVI				
Dimensione	Sottodimensione	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Fisica	Accesso allo sportello fisico di accoglienza	Lunedì-Mercoledì-Venerdì dalle ore 09:00 alle ore 12:00. Il mercoledì dalle ore 16:00 alle ore 17:30	120
	Multicanale	Possibilità di comunicare a mezzo telefono, fax, posta, e-mail	(5 giornate lavorative a settimana)	260
		Disponibilità del servizio tramite pubblicazione sul sito web istituzionale	(Numero spazi web aggiornati) / (Numero spazi web da aggiornare)	100.00%
Tempestività	Tempestività	Erogazione della prestazione entro i termini previsti dalla normativa e/o regolamento. Il servizio telefonico fornisce risposte in tempo reale, le risposte alle e-mail sono evase entro 24/48 ore (entro 72 ore se garantite nella chiusura dell'ufficio per fine settimana o festività)	(Numero delle prestazioni effettuate entro il tempo previsto. Tempo medio di risposta alle chiamate entranti: 60 secondi) (Tempo medio di risposta alle richieste via e-mail: 24/48 ore)	96%
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione sul sito web della informazione riguardante il responsabile del Servizio	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
	Tempistiche di risposta	Pubblicazione sul sito web della tempistica programmata	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
	Eventuali spese a carico dell'utente	Pubblicazione sul sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
Efficacia	Conformità	% di regolarità della prestazione erogata	Numero di pratiche evase conformemente alla norma di riferimento / Numero totale comunicazioni	100.00%
	Affidabilità	Perfinezza della prestazione erogata	Numero di reclami / Numero richieste evase	<5%
	Compiutezza	% di esautività della prestazione erogata	Numero comunicazioni evase senza ulteriori adempimenti dell'utente / Numero totale di comunicazioni	96.00%

Dipartimento regionale delle Infrastrutture della Mobilità e dei Trasporti Motorizzazione di Enna	
Servizio erogato	il rilascio dell'autorizzazione all'esercizio della professione del trasporto merci/persone che, in base alle norme del regolamento comunitario n. 1071/2009, debbono ottenere le imprese che intendono esercitare la professione di trasporto su strada. Per esercitare la professione di autotrasportatore è necessaria, in base
Denominazione della struttura	U.O. Veicoli Motorizzazione di Enna
Responsabile del procedimento	Istruttore Direttivo Valenti Daniela; Responsabile del procedimento ad interim il Dirigente del Servizio Maurizio Chiarenza. Indirizzo mail: daniela.valenti@regione.sicilia.it; maurizio.chiarenza@regione.sicilia.it. Recapiti telefonici: 0935511950; 0935/519611
modalità di accesso al servizio	<p>Servizio Provinciale della Motorizzazione Civile di Enna. Sede: Via Senatore A. Romano 11 94100 Enna</p> <p>orari di apertura: Lunedì mercoledì venerdì dalle 9,00 alle 12,00; mercoledì pomeriggio dalle 16,00 alle 17,30</p> <p>Canali di comunicazione : recapiti telefonici; centralino 0935 519611; casella di posta elettronica istituzionale: mcn.trasporti@regione.sicilia.it; pec: motorizzazione.en@certmail.regione.sicilia.it</p>
Modulistica	Per i procedimenti ad istanza di parte: atti e documenti da allegare all'istanza e modulistica: <a href="https://www.ilportaledellautomobilista.it/Moduli/app">https://www.ilportaledellautomobilista.it/Moduli/app</a>
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 entro 30 giorni lavorativi. (solo in presenza delle somme necessarie su apertura di credito)
trasparenza del servizio	In questa sezione sono pubblicati report e dati relativi alla Pubblica Amministrazione. Grazie a queste pubblicazioni si contribuisce alla trasparenza delle amministrazioni, utilizzando una modalità centralizzata attraverso il proprio sito istituzionale come indicato nel decreto legislativo 14 marzo 2013, n.33.
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	Lunedì-Mercoledì-Venerdì dalle ore 09:00 alle ore 12:00. Il mercoledì dalle ore 16:00 alle ore 17:30	120
	Multicanale	Possibilità di comunicare a mezzo telefono, fax, posta, e-mail	(5 giornate lavorative a settimana)	260
		Disponibilità del servizio tramite pubblicazione sul sito web istituzionale	(Numero spazi web aggiornati) / (Numero spazi web da aggiornare)	100,00%
Tempestività	Tempestività	Erogazione del-la prestazione entro i termini previsti dalla normativa e/o regolamento. Il servizio telefono-rico fornisce risposte in tempo reale; le risposte alle e-mail sono evase entro 24 /48 ore (entro 72 ore se parvenue-te nella chiusura dell'ufficio per fine settimana o festi-vità	(Numero delle prestazioni effettuate entro il tempo previsto. Tempo medio di risposta alle chiamate entranti: 60 secondi) / (Tempo medio di risposta alle richieste via e-mail: 24/ 48 ore)	96%
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione sul sito web della informazione riguardante il responsabile del Servizio	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
	Tempistiche di risposta	Pubblicazione sul sito web della tempistica programmata	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
	Eventuali spese a carico dell'utente	Pubblicazione sul sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
Efficacia	Conformità	% di regolarità della prestazione erogata	Numero di pratiche evase conformemente alla norma di riferimento / Numero totale comunicazioni	100,00%
	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	97,00%

Dipartimento
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

<p>nto regionale delle Infrastrutture della Mobilità e dei Trasporti Motorizzazione di Enna</p>
<p>Rilascio di copie conformi delle autorizzazioni di trasporto merci in ambito comunitario (licenze comunitarie) ed extracomunitarie. Il servizio prevede il rilascio di copie conformi delle licenze comunitarie assegnate per il trasporto di cose nell'ambito della C.E.</p>
<p>U.O. Veicoli Motorizzazione di Enna</p>
<p>Istruttore Direttivo Valenti Daniela; Responsabile del procedimento ad interim il Dirigente del Servizio Maurizio Chiarenza. Indirizzo mail: daniela.valenti@regione.sicilia.it; maurizio.chiarenza@regione.sicilia.it. Recapiti telefonici: 0935511950; 0935519611</p>
<p>Servizio Provinciale della Motorizzazione Civile di Enna. Sede: Via Senatore A. Romano 11 94100 Enna</p>
<p>orari di apertura: Lunedì mercoledì venerdì dalle 9,00 alle 12,00; mercoledì pomeriggio dalle 16,00 alle 17,30</p>
<p>Canali di comunicazione : recapiti telefonici; centralino 0935 519611; casella di posta elettronica istituzionale: mcen.trasporti@regione.sicilia.it; pec: motorizzazione.en@certmail.regione.sicilia.it</p>
<p>Per i procedimenti ad istanza di parte: atti e documenti da allegare all'istanza e modulistica: <a href="https://www.1portaledellautomobilista.it/Moduli/app">https://www.1portaledellautomobilista.it/Moduli/app</a></p>
<p>il termine fissato in sede di disciplina normativa del procedimento per la conclusione con l'adozione di un provvedimento espresso entro 30 giorni lavorativi.</p>
<p>In questa sezione sono pubblicati report e dati relativi alla Pubblica Amministrazione. Grazie a queste pubblicazioni si contribuisce alla trasparenza delle amministrazioni, utilizzando una modalità centralizzata attraverso il proprio sito istituzionale come indicato nel decreto legislativo 14 marzo 2013, n.33.</p>

SCHEDE DI AUTOVALUTAZIONE STANDARD QUALITATIVI				
Dimensione	Sottodimensione	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Fisica	Accesso allo sportello fisico di accoglienza	Lunedì-Mercoledì-Venerdì dalle ore 09:00 alle ore 12:00. Il mercoledì dalle ore 16:00 alle ore 17:30	120
	Multicanale	Possibilità di comunicare a mezzo telefono, fax, posta, e-mail	(5 giornate lavorative a settimana)	260
		Disponibilità del servizio tramite pubblicazione sul sito web istituzionale	(Numero spazi web aggiornati) / (Numero spazi web da aggiornare)	100.00%
Tempestività	Tempestività	Erogazione della prestazione entro i termini previsti dalla normativa e/o regolamento. Il servizio telefonico fornisce risposte in tempo reale, le risposte alle e-mail sono evase entro 24/48 ore (entro 72 ore se garantite nella chiusura dell'ufficio per fine settimana o festività)	(Numero delle prestazioni effettuate entro il tempo previsto. Tempo medio di risposta alle chiamate entranti: 60 secondi) (Tempo medio di risposta alle richieste via e-mail: 24/48 ore)	96%
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione sul sito web della informazione riguardante il responsabile del Servizio	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
	Tempistiche di risposta	Pubblicazione sul sito web della tempistica programmata	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
	Eventuali spese a carico dell'utente	Pubblicazione sul sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
Efficacia	Conformità	% di regolarità della prestazione erogata	Numero di pratiche evase conformemente alla norma di riferimento / Numero totale comunicazioni	100.00%
	Affidabilità	Perfinezza della prestazione erogata	Numero di reclami / Numero richieste evase	<5%
	Compiutezza	% di esautività della prestazione erogata	Numero comunicazioni evase senza ulteriori adempimenti dell'utente / Numero totale di comunicazioni	96.00%

Dipartimento regionale delle Infrastrutture della Mobilità e dei Trasporti Motorizzazione di Enna	
Servizio erogato	Rilascio della Licenza per il trasporto di merci in conto proprio. Il servizio prevede il rilascio della licenza per il trasporto di cose in conto proprio alle ditte che svolgono un'attività principale diversa da quella del trasporto.
Denominazione della struttura	U.O. Veicoli Motorizzazione di Enna
Responsabile del procedimento	Istruttore Direttivo Valenti Daniela; Responsabile del procedimento ad interim il Dirigente del Servizio Maurizio Chiarenza. Indirizzo mail: daniela.valenti@regione.sicilia.it; maurizio.chiarenza@regione.sicilia.it. Recapiti telefonici: 0935511950; 0935/519611
Servizio Provinciale della Motorizzazione Civile di Enna. Sede: Via Senatore A. Romano 11 94100 Enna	
modalità di accesso al servizio	orari di apertura: Lunedì mercoledì venerdì dalle 9,00 alle 12,00; mercoledì pomeriggio dalle 16,00 alle 17,30
	Canali di comunicazione : recapiti telefonici; centralino 0935 519611; casella di posta elettronica istituzionale: mcen.trasporti@regione.sicilia.it; pec: motorizzazione.en@certmail.regione.sicilia.it
Modulistica	Per i procedimenti ad istanza di parte: atti e documenti da allegare all'istanza e modulistica: <a href="https://www.ilportaledellautomobilista.it/Moduli/app">https://www.ilportaledellautomobilista.it/Moduli/app</a>
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 entro 30 giorni lavorativi.
trasparenza del servizio	In questa sezione sono pubblicati report e dati relativi alla Pubblica Amministrazione. Grazie a queste pubblicazioni si contribuisce alla trasparenza delle amministrazioni, utilizzando una modalità centralizzata attraverso il proprio sito istituzionale come indicato nel decreto legislativo 14 marzo 2013, n.33.
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	Lunedì-Mercoledì-Venerdì dalle ore 09:00 alle ore 12:00. Il mercoledì dalle ore 16:00 alle ore 17:30	120
	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)	97%
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	97,00%