

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

I. Duplicato della patente per smarrimento etc.

Dipartimento regionale delle Infrastrutture della Mobilità e dei Trasporti	
Servizio erogato	duplicato della patente di guida per deterioramento, smarrimento, furto, riclassificazione
Denominazione della struttura	Servizio della Motorizzazione Civile Area Città Metropolitana di Messina - Unità Operativa 02 Conducenti
Responsabile del procedimento	Ufficio Patenti Funzionario Direttivo Domenico Cascio - tel. 09065012242 e-mail: domenico.cascio@regione.sicilia.it
Via Bartolomeo da Neocastro ls. C	
modalità di accesso al servizio	Lunedì, e Venerdì dalle ore 9,00 alle ore 12,00, mercoledì dalle ore 9,00 alle ore 12,00 e dalle ore 15,00 alle ore 17,30
	Telefono: 0906501211 - e-mail: mcme.trasporti@regione.sicilia.it - pec: motorizzazione.me@certmail.regione.sicilia.it
	link istituzionale
Modulistica	Modello TT2112
tempi di erogazione del servizio	30/60 giorni
trasparenza del servizio	Presentazione istanza, diretta o tramite soggetto delegato, agli sportelli con contestuale rilascio permesso provvisorio di guida
Eventuali costi per l'utente	<€ 10,20 + € 32,00> - <€ 10,20> - <€ 10,20> - <€ 10,20 + € 32,00>

SCHEDE DI AUTOVALUTAZIONE STANDARD QUALITATIVI

Accessibilità	Fisica	Accesso allo sportello fisico di accoglienza	(3 giornate lavorative a settimana)	260
	Multicanale	Possibilità di comunicare a mezzo telefono, fax, posta, e-mail	(5 giornate lavorative a settimana)	260
			Disponibilità del servizio tramite pubblicazione sul sito web istituzionale	(Numero spazi web aggiornati) / (Numero spazi web da aggiornare)
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 parvenute nella chiusura dell'ufficio per fine settimana o festività)	(Numero delle prestazioni effettuate entro il tempo previsto. Tempo medio di risposta alle chiamate entranti: 60 secondi) (Tempo medio di risposta alle richieste via e-mail: 24/ 48 ore)	96%
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione sul sito web della informazione riguardante il responsabile del Servizio	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
	Tempistiche di risposta	Pubblicazione sul sito web della tempistica programmata	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
	Eventuali spese a carico dell'utente	Pubblicazione sul sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
Efficacia	Conformità	% di regolarità della prestazione erogata	Numero di pratiche evase conformemente alla norma di riferimento / Numero totale comunicazioni	100,00%
	Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata	Numero di reclami / Numero richieste evase	<5%
	Compiutezza	% di esaustività della prestazione erogata	Numero comunicazioni evase senza ulteriori adempimenti dell'utenza / Numero totale di comunicazioni	92,00%

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

Dipartimento regionale delle Infrastrutture della Mobilità e dei Trasporti
Conferma di validità della patente di guida
Servizio della Motorizzazione Civile Area Città Metropolitana di Messina - Unità Operativa 02 Conducenti
Ufficio Patenti Funzionario Direttivo Domenico Cascio - tel. 09065012242 - e-mail: domenico.cascio@regione.sicilia.it
Via Bartolomeo da Neocastro ls. C
Lunedì e Venerdì dalle ore 9,00 alle ore 12,00, mercoledì dalle ore 9,00 alle ore 12,00 e dalle ore 15,00 alle ore 17,30
Telefono: 0906501211 - e-mail: mcme.trasporti@regione.sicilia.it - pec: motorizzazione.me@certmail.regione.sicilia.it
link istituzionale
Modello TT2112
30/60 giorni
Presentazione istanza, diretta o tramite soggetto delegato, agli sportelli con contestuale rilascio

SCHEDE DI AUTOVALUTAZIONE STANDARD QUALITATIVI				
Dimensione	Sottodimensione	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Fisica	Accesso allo sportello fisico di accoglienza	(3 giornate lavorative a settimana)	260
	Multicanale	Possibilità di comunicare a mezzo telefono, fax, posta, e-mail	(5 giornate lavorative a settimana)	260
		Disponibilità del servizio tramite pubblicazione sul sito web istituzionale	(Numero spazi web aggiornati) / (Numero spazi web da aggiornare)	100,00%
Tempestività	Tempestività	Erogazione della prestazione entro i termini previsti dalla normativa e/o regolamento. Il servizio telefonico fornisce risposte in tempo reale; le risposte alle e-mail sono evase entro 24 (48 ore (entro 72 ore se pervenute nella chiusura dell'ufficio per fine settimana o festività	(Numero delle prestazioni effettuate entro il tempo previsto. Tempo medio di risposta alle chiamate entranti: 60 secondi) (Tempo medio di risposta alle richieste via e-mail: 24 (48 ore)	96%
			96%	
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione sul sito web della informazione riguardante il responsabile del Servizio	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
	Tempistiche di risposta	Pubblicazione sul sito web della tempistica programmata	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
	Eventuali spese a carico dell'utente	Pubblicazione sul sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
Efficacia	Conformità	% di regolarità della prestazione erogata	Numero di pratiche evase conformemente alla norma di riferimento / Numero totale comunicazioni	100,00%
	Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata	Numero di reclami / Numero richieste evase	<5%
	Compiutezza	% di esautività della prestazione erogata	Numero comunicazioni evase senza ulteriori adempimenti dell'utente / Numero totale di comunicazioni	92,00%

Dipartimento regionale delle Infrastrutture della Mobilità e dei Trasporti	
Servizio erogato	Rilascio della patente di guida di categoria "AM" a seguito di esami
Denominazione della struttura	Servizio della Motorizzazione Civile Area Città Metropolitana di Messina - Operativa 02 Conducenti Unità
Responsabile del procedimento	Ufficio Patenti Funzionario Direttivo Vincenzo Falla - tel. 09065012210 - e-mail: vfalla@regione.sicilia.it
modalità di accesso al servizio	<p>Via Bartolomeo da Neocastro ls. C</p> <p>Lunedì e Venerdì dalle ore 9,00 alle ore 12,00, mercoledì dalle ore 9,00 alle ore 12,00 e dalle ore 15,00 alle ore 17,30</p> <p>Telefono: 0906501211 - e-mail: mcme.trasporti@regione.sicilia.it - pec: motorizzazione.me@certmail.regione.sicilia.it</p> <p>link istituzionale</p>
Modulistica	Modello TT2112
tempi di erogazione del servizio	8/15 giorni da presentazione rilascio statino prenotazione esami di teoria - 8/15 giorni da superamento esami di teoria rilascio foglio rosa - patente contestuale al superamento esami di guida rilascio
trasparenza del servizio	presentazione istanza diretta o tramite Autoscuola delegata
Eventuali costi per l'utente	€ 26,40 + € 16,00 + € 16,00

SCHEDE DI AUTOVALUTAZIONE STANDARD QUALITATIVI				
Dimensione	Sottodimensione	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Fisica	Accesso allo sportello fisico di accoglienza	(5 giornate lavorative a settimana)	260
	Multicanale	Possibilità di comunicare a mezzo telefono, fax, posta, e-mail	(5 giornate lavorative a settimana)	260
		Disponibilità del servizio tramite pubblicazione sul sito web istituzionale	(Numero spazi web aggiornati) / (Numero spazi web da aggiornare)	100,00%
Tempestività	Tempestività	Erogazione della prestazione entro i termini previsti dalla normativa e/o regolamento. Il servizio telefo-nico fornisce risposte in tempo reale: le risposte alle e-mail sono evase entro 24/48 ore (entro 72 ore se pervenute nella chiusu-ra dell'ufficio per fine seti-mana o festi-vità)	(Numero delle prestazioni effettuate entro il tempo previsto. Tempo medio di risposta alle chiamate entranti: 60 secondi) (Tempo medio di risposta alle richieste via e-mail: 24/48 ore)	96%
				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%
	Completezza	% di esaustività della prestazione erogata	Numero comunicazioni evase senza ulteriori adempimenti dell'utenza / Numero totale di comunicazioni	92,00%

Dipartimento regionale delle Infrastrutture della Mobilità e dei Trasporti	
Servizio erogato	Rilascio della patente di guida di categoria "A1" "A2" "A" a seguito di esami
Denominazione della struttura	Servizio della Motorizzazione Civile Area Città Metropolitana di Messina - Unità Operativa 02 Conducenti
Responsabile del procedimento	Ufficio Patenti Funzionario Direttivo Vincenzo Failla - tel. 09065012210 - e-mail: vfailla@regione.sicilia.it
Via Bartolomeo da Neocastro ls. C	
modalità di accesso al servizio	Lunedì, e Venerdì dalle ore 9,00 alle ore 12,00, mercoledì dalle ore 9,00 alle ore 12,00 e dalle ore 15,00 alle ore 17,30
	Telefono: 0906501211 - e-mail: mcme.trasporti@regione.sicilia.it - motorizzazione.me@certmail.regione.sicilia.it pec:
	link istituzionale
Modulistica	Modello TT2112
tempi di erogazione del servizio	8/15 giorni da presentazione rilascio statino prenotazione esami di teoria - 8/15 giorni da superamento/esenzione esami di teoria rilascio foglio rosa - rilascio patente contestuale al superamento esami di guida
trasparenza del servizio	presentazione istanza diretta o tramite Autoscuola delegata
Evetuali costi per l'utente	€ 26,40 + € 16,00 + € 16,00

SCHEDE DI AUTOVALUTAZIONE STANDARD QUALITATIVI				
Dimensione	Sottodimensione	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Fisica	Accesso allo sportello fisico di accoglienza	(5 giornate lavorative a settimana)	260
	Multicanale	Possibilità di comunicare a mezzo telefono, fax, posta, e-mail	(5 giornate lavorative a settimana)	260
		Disponibilità del servizio tramite pubblicazione sul sito web istituzionale	(Numero spazi web aggiornati) / (Numero spazi web da aggiornare)	100,00%
Tempestività	Tempestività	Erogazione del-la prestazione entro i termini previsti dalla normativa e/o regolamento. Il servizio telefo-nico fornisce risposte in tempo reale; le risposte alle e-mail sono evase entro 24 /48 ore (entro 72 ore se parvenu-te nella chiusu-ra dell'ufficio per fine setti-mana o festi-vità	(Numero delle prestazioni effettuate entro il tempo previsto. Tempo medio di risposta alle chiamate entranti: 60 secondi) (Tempo medio di risposta alle richieste via e-mail: 24/ 48 ore)	96%
				96%
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione sul sito web della informazione riguardante il responsabile del Servizio	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
	Tempistiche di risposta	Pubblicazione sul sito web della tempistica programmata	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
	Eventuali spese a carico dell'utente	Pubblicazione sul sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
Efficacia	Conformità	% di regolarità della prestazione erogata	Numero di pratiche evase conformemente alla norma di riferimento / Numero totale comunicazioni	100,00%
	Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata	Numero di reclami / Numero richieste evase	<5%
	Compiutezza	% di esaustività della prestazione erogata	Numero comunicazioni evase senza ulteriori adempimenti dell'utenza / Numero totale di comunicazioni	92,00%

Dipartimento regionale delle Infrastrutture della Mobilità e dei Trasporti	
Servizio erogato	Rilascio della patente di guida di categoria "B1" "B" "B96" "BE" a seguito di esami
Denominazione della struttura	Servizio della Motorizzazione Civile Area Città Metropolitana di Messina - Unità Operativa 02 Conducenti
Responsabile del procedimento	Ufficio Patenti Funzionario Direttivo Vincenzo Failla - tel. 09065012210 - e-mail: vfailla@regione.sicilia.it
Via Bartolomeo da Neocastro ls. C	
modalità di accesso al servizio	Lunedì, e Venerdì dalle ore 9,00 alle ore 12,00, mercoledì dalle ore 9,00 alle ore 12,00 e dalle ore 15,00 alle ore 17,30
	Telefono: 0906501211 - e-mail: mcme.trasporti@regione.sicilia.it - pec: motorizzazione.me@certmail.regione.sicilia.it
	link istituzionale
Modulistica	Modello TT2112
tempi di erogazione del servizio	8/15 giorni da presentazione rilascio statino prenotazione esami di teoria - 8/15 giorni da superamento/esenzione esami di teoria rilascio foglio rosa - rilascio patente contestuale al superamento esami di guida
trasparenza del servizio	presentazione istanza diretta o tramite Autoscuola delegata
Evetuali costi per l'utente	€ 26,40 + € 16,00 + € 16,00

SCHEDE DI AUTOVALUTAZIONE STANDARD QUALITATIVI				
Dimensione	Sottodimensione	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Fisica	Accesso allo sportello fisico di accoglienza	(5 giornate lavorative a settimana)	260
	Multicanale	Possibilità di comunicare a mezzo telefono, fax, posta, e-mail	(5 giornate lavorative a settimana)	260
		Disponibilità del servizio tramite pubblicazione sul sito web istituzionale	(Numero spazi web aggiornati) / (Numero spazi web da aggiornare)	100,00%
Tempestività	Tempestività	Erogazione del-la prestazione entro i termini previsti dalla normativa e/o regolamento. Il servizio telefo-nico fornisce risposte in tempo reale; le risposte alle e-mail sono evase entro 24 /48 ore (entro 72 ore se parvenu-te nella chiusu-ra dell'ufficio per fine setti-mana o festi-vità	(Numero delle prestazioni effettuate entro il tempo previsto. Tempo medio di risposta alle chiamate entranti: 60 secondi) (Tempo medio di risposta alle richieste via e-mail: 24/ 48 ore)	96%
				96%
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione sul sito web della informazione riguardante il responsabile del Servizio	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
	Tempistiche di risposta	Pubblicazione sul sito web della tempistica programmata	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
	Eventuali spese a carico dell'utente	Pubblicazione sul sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
Efficacia	Conformità	% di regolarità della prestazione erogata	Numero di pratiche evase conformemente alla norma di riferimento / Numero totale comunicazioni	100,00%
	Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata	Numero di reclami / Numero richieste evase	<5%
	Compiutezza	% di esaustività della prestazione erogata	Numero comunicazioni evase senza ulteriori adempimenti dell'utenza / Numero totale di comunicazioni	92,00%

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

Dipartimento regionale delle Infrastrutture della Mobilità e dei Trasporti	
Rilascio della patente di guida di categoria "C1" "C1E" "C" "CE" "D1" "D1E" "D" "DE" "SPECIALI" a seguito di esami	
Servizio della Motorizzazione Civile Area Città Metropolitana di Messina - Unità Operativa 02 Conducenti	
Ufficio Patenti Funzionario Direttivo Vincenzo Failla - tel. 09065912210 - e-mail: vfailla@regione.sicilia.it	
Via Bartolomeo da Neocastro Is. C	
Lunedì, e Venerdì dalle ore 9,00 alle ore 12,00, mercoledì dalle ore 9,00 alle ore 12,00 e dalle ore 15,00 alle ore 15,30	
Telefono: 0906591211 - e-mail: mcme.trasporti@regione.sicilia.it - motorizzazione.me@certmail.regione.sicilia.it	pec:
link istituzionale	
Modello TT2112	
8/15 giorni da presentazione rilascio statino prenotazione esami di teoria - 8/15 giorni da superamento/esenzione esami di teoria rilascio foglio rosa - rilascio patente contestuale al superamento esami di guida	
presentazione istanza diretta o tramite Autoscuola delegata	
€ 26,40 + € 16,00 + € 16,00	

SCHEDE DI AUTOVALUTAZIONE STANDARD QUALITATIVI				
Dimensione	Sottodimensione	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Fisica	Accesso allo sportello fisico di accoglienza	(5 giornate lavorative a settimana)	260
	Multicanale	Possibilità di comunicare a mezzo telefono, fax, posta, e-mail	(5 giornate lavorative a settimana)	260
		Disponibilità del servizio tramite pubblicazione sul sito web istituzionale	(Numero spazi web aggiornati) / (Numero spazi web da aggiornare)	100,00%
Tempestività	Tempestività	Erogazione del la prestazione entro i termini previsti dalla normativa e/o regolamento. Il servizio telefonico fornisce risposte in tempo reale; le risposte alle e-mail sono evase entro 24/48 ore (entro 72 ore se pervenute nella chiusura dell'ufficio per fine settimana o festi-vità)	(Numero delle prestazioni effettuate entro il tempo previsto / Tempo medio di risposta alle chiamate entranti: 60 seconds) (Tempo medio di risposta alle richieste via e-mail: 24/48 ore)	96%
				96%
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione sul sito web della informazione riguardante i responsabili del Servizio	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
	Tempistiche di risposta	Pubblicazione sul sito web della tempistica programmata	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
	Eventuali spese a carico dell'utente	Pubblicazione sul sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
Efficacia	Conformità	% di regolarità della prestazione erogata	Numero di pratiche evase conformemente alla norma di riferimento / Numero totale comunicazioni	100,00%
	Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata	Numero di reclami / Numero richieste evase	-5%
	Completezza	% di esautività della prestazione erogata	Numero comunicazioni evase senza ulteriori adempimenti dell'utenza / Numero totale di comunicazioni	92,00%

Dipartimento regionale delle Infrastrutture della Mobilità e dei Trasporti	
Servizio erogato	Rilascio della Carta di Qualificazione del Conducente (C.Q.C.) a seguito di esame
Denominazione della struttura	Servizio della Motorizzazione Civile Area Città Metropolitana di Messina - Unità Operativa 02 Conducenti
Responsabile del procedimento	Ufficio Patenti Funzionario Direttivo Vincenzo Failla - tel. 09065012210 - e-mail: vfailla@regione.sicilia.it
Via Bartolomeo da Neocastro ls. C	
modalità di accesso al servizio	Lunedì, e Venerdì dalle ore 9,00 alle ore 12,00, mercoledì dalle ore 9,00 alle ore 12,00 e dalle ore 15,00 alle ore 15,30
	Telefono: 09065012111 - e-mail: mcme.trasporti@regione.sicilia.it - pec: motorizzazione.me@certmail.regione.sicilia.it
	link istituzionale
Modulistica	Modello TT746C
tempi di erogazione del servizio	30/45 giorni
trasparenza del servizio	presentazione istanza tramite Autoscuola delegata o Centro d'Istruzione
Eventuali costi per l'utente	€ 16,20 + € 16,00 + € 16,00

SCHEDE DI AUTOVALUTAZIONE STANDARD QUALITATIVI				
Dimensione	Sottodimensione	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Fisica	Accesso allo sportello fisico di accoglienza	(5 giornate lavorative a settimana)	260
	Multicanale	Possibilità di comunicare a mezzo telefono, fax, posta, e-mail	(5 giornate lavorative a settimana)	260
		Disponibilità del servizio tramite pubblicazione sul sito web istituzionale	(Numero spazi web aggiornati) / (Numero spazi web da aggiornare)	100,00%
Tempestività	Tempestività	Erogazione del-la prestazione entro i termini previsti dalla normativa e/o regolamento. Il servizio telefo-nico fornisce risposte in tempo reale; le risposte alle e-mail sono evase entro 24/48 ore (entro 72 ore se parvenue nella chiusu-ra dell'ufficio per fine setti-mana o festi-vità	(Numero delle prestazioni effettuate entro il tempo previsto. Tempo medio di risposta alle chiamate entranti: 60 secondi) (Tempo medio di risposta alle richieste via e-mail: 24/ 48 ore)	96%
			96%	
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione sul sito web della informazione riguardante il responsabile del Servizio	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
	Tempistiche di risposta	Pubblicazione sul sito web della tempistica programmata	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
	Eventuali spese a carico dell'utente	Pubblicazione sul sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
Efficacia	Conformità	% di regolarità della prestazione erogata	Numero di pratiche evase conformemente alla norma di riferimento / Numero totale comunicazioni	100,00%
	Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata	Numero di reclami / Numero richieste evase	<5%
	Compiutezza	% di esaustività della prestazione erogata	Numero comunicazioni evase senza ulteriori adempimenti dell'utenza / Numero totale di comunicazioni	92,00%

Dipartimento regionale delle Infrastrutture della Mobilità e dei Trasporti	
Servizio erogato	duplicato della patente di guida per riclassificazione o riduzione periodo di validità, deterioramento, distruzione, smarrimento, furto
Denominazione della struttura	Servizio della Motorizzazione Civile Area Città Metropolitana di Messina - Unità Operativa 02 Conducenti
Responsabile del procedimento	Ufficio Patenti Funzionario Direttivo Domenico Cascio - tel. 09065012242 - e-mail: domenico.cascio@regione.sicilia.it
Via Bartolomeo da Neocastro Is. C	
modalità di accesso al servizio	Lunedì, e Venerdì dalle ore 9,00 alle ore 12,00, mercoledì dalle ore 9,00 alle ore 12,00 e dalle ore 15,00 alle ore 15,30
	Telefono: 0906501211 - e-mail: mcme.trasporti@regione.sicilia.it - pec: motorizzazione.me@certmail.regione.sicilia.it
	link istituzionale
Modulistica	Modello TT2112
tempi di erogazione del servizio	30/60 giorni
trasparenza del servizio	Presentazione istanza, diretta o tramite soggetto delegato, agli sportelli con contestuale rilascio permesso provvisorio di guida
Eventuali costi per l'utente	<€ 10,20 + € 32,00> - <€ 10,20+ €32,00> - <€ 10,20 + € 32,00> - <€ 10,20> <€ 10,20> - <€ 10,20>

SCHEDE DI AUTOVALUTAZIONE STANDARD QUALITATIVI				
Dimensione	Sottodimensione	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Fisica	Accesso allo sportello fisico di accoglienza	(5 giornate lavorative a settimana)	260
	Multicanale	Possibilità di comunicare a mezzo telefono, fax, posta, e-mail	(5 giornate lavorative a settimana)	260
		Disponibilità del servizio tramite pubblicazione sul sito web istituzionale	(Numero spazi web aggiornati) / (Numero spazi web da aggiornare)	100,00%
Tempestività	Tempestività	Erogazione del-la prestazione entro i termini previsti dalla normativa e/o regolamento. Il servizio telefono-nico fornisce risposte in tempo reale; le risposte alle e-mail sono evase entro 24 /48 ore (entro 72 ore se parvenue nella chiusura dell'ufficio per fine settimana o festività	(Numero delle prestazioni effettuate entro il tempo previsto. Tempo medio di risposta alle chiamate entranti: 60 secondi) (Tempo medio di risposta alle richieste via e-mail: 24/ 48 ore)	96%
				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 esauritività della prestazione erogata	Numero comunicazioni evase senza ulteriori adempimenti dell'utenza / Numero totale di comunicazioni	92,00%

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

Dipartimento regionale delle Infrastrutture della Mobilità e dei Trasporti	
Rilascio patente di guida a seguito conversione di patente militare	
Servizio della Motorizzazione Civile Area Città Metropolitana di Messina - Operativa 02 Conducenti	Unità
Ufficio Patenti Funzionario Direttivo Anna Giannetto - tel. 09065012212 - e-mail: a.giannetto.trasporti@regione.sicilia.it	
Via Bartolomeo da Neocastro Is. C	
Lunedì e Venerdì dalle ore 9,00 alle ore 12,00, mercoledì dalle ore 9,00 alle ore 12,00 e dalle ore 15,00 alle ore 15,30	
Telefono: 0906501211 - e-mail: mcme.trasporti@regione.sicilia.it - motorizzazione.me@certmail.regione.sicilia.it	pec:
link istituzionale	
Modello TT2112	
30/60 giorni	
Presentazione istanza, diretta o tramite soggetto delegato, agli sportelli con contestuale rilascio ricevuta	
€ 10,20 + € 32,00	

SCHEDE DI AUTOVALUTAZIONE STANDARD QUALITATIVI				
Dimensione	Sottodimensione	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Fisica	Accesso allo sportello fisico di accoglienza	(5 giornate lavorative a settimana)	260
	Multicanale	Possibilità di comunicare a mezzo telefono, fax, posta, e-mail	(5 giornate lavorative a settimana)	260
		Disponibilità del servizio tramite pubblicazione sul sito web istituzionale	(Numero spazi web aggiornati) / (Numero spazi web da aggiornare)	100,00%
Tempestività	Tempestività	Erogazione della prestazione entro i termini previsti dalla normativa e/o regolamento. Il servizio telefonico fornisce risposte in tempo reale; le risposte alle e-mail sono evase entro 24 (48 ore) (entro 72 ore se pervenute nella chiusura dell'ufficio per fine settimana o festi-vità)	(Numero delle prestazioni effettuate entro il tempo previsto / Tempo medio di risposta alle chiamate entranti: 60 secondi) (Tempo medio di risposta alle richieste via e-mail: 24/48 ore)	96% 96%
		Responsabili	Pubblicazione sul sito web della informazione riguardante il responsabile del Servizio	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web
Trasparenza	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
	Tempistiche di risposta	Pubblicazione sul sito web della tempistica programmata	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
	Eventuali spese a carico dell'utente	Pubblicazione sul sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
Efficacia	Conformità	% di regolarità della prestazione erogata	Numero di pratiche evase conformemente alla norma di riferimento / Numero totale comunicazioni	100,00%
	Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata	Numero di reclami / Numero richieste evase	-5%
	Compiutezza	% di esautività della prestazione erogata	Numero comunicazioni evase senza ulteriori adempimenti dell'utente / Numero totale di comunicazioni	92,00%

Dipartimento regionale delle Infrastrutture della Mobilità e dei Trasporti	
Servizio erogato	Rilascio patente di guida a seguito conversione di patente estera
Denominazione della struttura	Servizio della Motorizzazione Civile Area Città Metropolitana di Messina - Unità Operativa 02 Conducenti
Responsabile del procedimento	Ufficio Patenti Funzionario Direttivo Anna Giannetto - tel. 09065012212 - e-mail: a.giannetto.trasporti@regione.sicilia.it
modalità di accesso al servizio	Via Bartolomeo da Neocastro ls. C Lunedì e Venerdì dalle ore 9,00 alle ore 12,00, mercoledì dalle ore 9,00 alle ore 12,00 e dalle ore 15,00 alle ore 15,30 Telefono: 0906501211 - e-mail: mcme.trasporti@regione.sicilia.it - pec: motorizzazione.me@certmail.regione.sicilia.it link istituzionale
Modulistica	Modello TT2112
tempi di erogazione del servizio	30/60 giorni (Procedure RESPER) - 30 giorni da ricezione attestazioni validità e autenticità
trasparenza del servizio	Presentazione istanza, diretta o tramite soggetto delegato, agli sportelli con contestuale rilascio ricevuta
Eventuali costi per l'utente	€ 10,20 + € 32,00

SCHEDE DI AUTOVALUTAZIONE STANDARD QUALITATIVI				
Dimensione	Sottodimensione	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Fisica	Accesso allo sportello fisico di accoglienza	(5 giornate lavorative a settimana)	260
	Multicanale	Possibilità di comunicare a mezzo telefono, fax, posta, e-mail	(5 giornate lavorative a settimana)	260
		Disponibilità del servizio tramite pubblicazione sul sito web istituzionale	(Numero spazi web aggiornati) / (Numero spazi web da aggiornare)	100,00%
Tempestività	Tempestività	Erogazione della prestazione entro i termini previsti dalla normativa e/o regolamento. Il servizio telefo-nico fornisce risposte in tempo reale: le risposte alle e-mail sono evase entro 24/48 ore (entro 72 ore se pervenute nella chiusa- ra dell'ufficio per fine seti-mana o festi-vità	(Numero delle prestazioni effettuate entro il tempo previsto. Tempo medio di risposta alle chiamate entranti: 60 secondi) (Tempo medio di risposta alle richieste via e-mail: 24/48 ore)	96% 96%
		Responsabili	Pubblicazione sul sito web della informazione riguardante il responsabile del Servizio	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web
Trasparenza	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
	Tempistiche di risposta	Pubblicazione sul sito web della tempistica programmata	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
	Eventuali spese a carico dell'utente	Pubblicazione sul sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
	Conformità	% di regolarità della prestazione erogata	Numero di pratiche evase conformemente alla norma di riferimento / Numero totale comunicazioni	100,00%
Efficacia	Affidabilità	Perfinezza della prestazione erogata	Numero di reclami / Numero richieste evase	-5%
	Completezza	% di esaustività della prestazione erogata	Numero comunicazioni evase senza ulteriori adempimenti dell'utente / Numero totale di comunicazioni	92,00%

Dipartimento regionale delle Infrastrutture della Mobilità e dei Trasporti	
Servizio erogato	Rilascio di patente internazionale
Denominazione della struttura	Servizio della Motorizzazione Civile Area Città Metropolitana di Messina - Unità Operativa 02 Conducenti
Responsabile del procedimento	Ufficio Patenti Funzionario Direttivo Domenico Cascio - tel. 09065012242 - e-mail: a.giannetto.trasporti@regione.sicilia.it
Via Bartolomeo da Neocastro Is. C	
modalità di accesso al servizio	Lunedì, e Venerdì dalle ore 9,00 alle ore 12,00, mercoledì dalle ore 9,00 alle ore 12,00 e dalle ore 15,00 alle ore 15,30
	Telefono: 0906501211 - e-mail: mcme.trasporti@regione.sicilia.it - pec: motorizzazione.me@certmail.regione.sicilia.it
	link istituzionale
Modulistica	Modello TT746
tempi di erogazione del servizio	8/15 giorni
trasparenza del servizio	Presentazione istanza, diretta o tramite soggetto delegato, agli sportelli con contestuale rilascio ricevuta
Eventuali costi per l'utente	€ 10,20 + € 32,00

SCHEDE DI AUTOVALUTAZIONE STANDARD QUALITATIVI				
Dimensione	Sottodimensione	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Fisica	Accesso allo sportello fisico di accoglienza	(5 giornate lavorative a settimana)	260
	Multicanale	Possibilità di comunicare a mezzo telefono, fax, posta, e-mail	(5 giornate lavorative a settimana)	260
		Disponibilità del servizio tramite pubblicazione sul sito web istituzionale	(Numero spazi web aggiornati) / (Numero spazi web da aggiornare)	100,00%
Tempestività	Tempestività	Erogazione del-la prestazione entro i termini previsti dalla normativa e/o regolamento. Il servizio telefono-nico fornisce risposte in tempo reale; le risposte alle e-mail sono evase entro 24 /48 ore (entro 72 ore se parvenue nella chiusura dell'ufficio per fine settimana o festività	(Numero delle prestazioni effettuate entro il tempo previsto. Tempo medio di risposta alle chiamate entranti: 60 secondi) (Tempo medio di risposta alle richieste via e-mail: 24/ 48 ore)	96%
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione sul sito web della informazione riguardante il responsabile del Servizio	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
	Tempistiche di risposta	Pubblicazione sul sito web della tempistica programmata	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
	Eventuali spese a carico dell'utente	Pubblicazione sul sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
Efficacia	Conformità	% di regolarità della prestazione erogata	Numero di pratiche evase conformemente alla norma di riferimento / Numero totale comunicazioni	100,00%
	Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata	Numero di reclami / Numero richieste evase	<5%
	Compiutezza	% di esautività della prestazione erogata	Numero comunicazioni evase senza ulteriori adempimenti dell'utenza / Numero totale di comunicazioni	92,00%

Dipartimento regionale delle Infrastrutture della Mobilità e dei Trasporti	
Servizio erogato	Rilascio di Certificato di Abilitazione Professionale (CAP) a seguito di esame
Denominazione della struttura	Servizio della Motorizzazione Civile Area Città Metropolitana di Messina - Unità Operativa 02 Conducenti
Responsabile del procedimento	Ufficio Patenti Funzionario Direttivo Salvatore Bongiorno - tel. 09065012216 - e-mail: s.bongiorno@regione.sicilia.it
Via Bartolomeo da Neocastro ls. C	
modalità di accesso al servizio	Lunedì, e Venerdì dalle ore 9,00 alle ore 12,00, mercoledì dalle ore 9,00 alle ore 12,00 e dalle ore 15,00 alle ore 15,30
	Telefono: 0906501211 - e-mail: mcme.trasporti@regione.sicilia.it - pec: motorizzazione.me@certmail.regione.sicilia.it
	link istituzionale
Modulistica	Modello TT746C
tempi di erogazione del servizio	8/15 giorni prenotazione esami - 15/30 giorni rilascio certificato da superamento esami
trasparenza del servizio	Presentazione istanza, diretta o tramite soggetto delegato, agli sportelli con contestuale rilascio ricevuta
Eventuali costi per l'utente	€ 16,20 + € 16,00 + 16,00

SCHEDE DI AUTOVALUTAZIONE STANDARD QUALITATIVI				
Dimensione	Sottodimensione	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Fisica	Accesso allo sportello fisico di accoglienza	(5 giornate lavorative a settimana)	260
	Multicanale	Possibilità di comunicare a mezzo telefono, fax, posta, e-mail	(5 giornate lavorative a settimana)	260
		Disponibilità del servizio tramite pubblicazione sul sito web istituzionale	(Numero spazi web aggiornati) / (Numero spazi web da aggiornare)	100,00%
Tempestività	Tempestività	Erogazione del-la prestazione entro i termini previsti dalla normativa e/o regolamento. Il servizio telefo-nico fornisce risposte in tempo reale; le risposte alle e-mail sono evase entro 24/48 ore (entro 72 ore se parvenute nella chiusu-ra dell'ufficio per fine setti-mana o festi-vità	(Numero delle prestazioni effettuate entro il tempo previsto. Tempo medio di risposta alle chiamate entranti: 60 secondi) (Tempo medio di risposta alle richieste via e-mail: 24/ 48 ore)	96%
			96%	
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione sul sito web della informazione riguardante il responsabile del Servizio	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
	Tempistiche di risposta	Pubblicazione sul sito web della tempistica programmata	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
	Eventuali spese a carico dell'utente	Pubblicazione sul sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
Efficacia	Conformità	% di regolarità della prestazione erogata	Numero di pratiche evase conformemente alla norma di riferimento / Numero totale comunicazioni	100,00%
	Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata	Numero di reclami / Numero richieste evase	<5%
	Compiutezza	% di esaustività della prestazione erogata	Numero comunicazioni evase senza ulteriori adempimenti dell'utenza / Numero totale di comunicazioni	92,00%

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

Dipartimento regionale delle Infrastrutture della Mobilità e dei Trasporti
Esame di revisione della Patente di guida e della Carta di Qualificazione del Conducente (CQC) a seguito di esame
Servizio della Motorizzazione Civile Area Città Metropolitana di Messina - Unità Operativa 02 Conducenti
Ufficio Patenti Funzionari Direttivi Anna Giannetto - Vincenzo Falla - tel. 0906501212 -
Via Bartolomeo da Neocastro Is. C
Lunedì e Venerdì dalle ore 9,00 alle ore 12,00, mercoledì dalle ore 9,00 alle ore 12,00 e dalle ore 15,00 alle ore 15,30
Telefono: 0906501211 - e-mail: mcme.trasporti@regione.sicilia.it - pec: motorizzazione.me@certmail.regione.sicilia.it
link istituzionale
Modello TT746C
30/60 giorni
Presentazione istanza, diretta o tramite soggetto delegato, agli sportelli

SCHEDE DI AUTOVALUTAZIONE STANDARD QUALITATIVI				
Dimensione	Sottodimensione	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Fisica	Accesso allo sportello fisico di accoglienza	(5 giornate lavorative a settimana)	260
	Multicanale	Possibilità di comunicare a mezzo telefono, fax, posta, e-mail	(5 giornate lavorative a settimana)	260
		Disponibilità del servizio tramite pubblicazione sul sito web istituzionale	(Numero spazi web aggiornati) / (Numero spazi web da aggiornare)	100,00%
Tempestività	Tempestività	Erogazione della prestazione entro i termini previsti dalla normativa e/o regolamento. Il servizio telefonico fornisce risposte in tempo reale; le risposte alle e-mail sono evase entro 24 (48 ore) (entro 72 ore se pervenute nella chiusura dell'ufficio per fine settimana o festi-vità)	(Numero delle prestazioni effettuate entro il tempo previsto - Tempo medio di risposta alle chiamate entranti: 60 secondi) / (Tempo medio di risposta alle richieste via e-mail: 24/48 ore)	96% 96%
		Responsabili	Pubblicazione sul sito web della informazione riguardante il responsabile del Servizio	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web
Trasparenza	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
	Tempistiche di risposta	Pubblicazione sul sito web della tempistica programmata	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
	Eventuali spese a carico dell'utente	Pubblicazione sul sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
Efficacia	Conformità	% di regolarità della prestazione erogata	Numero di pratiche evase conformemente alla norma di riferimento / Numero totale comunicazioni	100,00%
	Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata	Numero di reclami / Numero richieste evase	-5%
	Completezza	% di esautività della prestazione erogata	Numero comunicazioni evase senza ulteriori adempimenti dell'utente / Numero totale di comunicazioni	92,00%

Dipartimento regionale delle Infrastrutture della Mobilità e dei Trasporti	
Servizio erogato	Rinnovo della Patente di guida nei casi in cui il rinnovo telematico non dovesse risultare possibile o dovessero presentarsi anomalie che impediscono il rinnovo telematico
Denominazione della struttura	Servizio della Motorizzazione Civile Area Città Metropolitana di Messina - Unità Operativa 02 Conducenti
Responsabile del procedimento	Ufficio Patenti Funzionario Direttivo Domenico Cascio - tel. 09065012242 - e-mail: domenico.cascio@regione.sicilia.it
Via Bartolomeo da Neocastro Is. C	
modalità di accesso al servizio	Lunedì, e Venerdì dalle ore 9,00 alle ore 12,00, mercoledì dalle ore 9,00 alle ore 12,00 e dalle ore 15,00 alle ore 15,30
	Telefono: 0906501211 - e-mail: mcme.trasporti@regione.sicilia.it - motorizzazione.me@certmail.regione.sicilia.it pec:
	link istituzionale
Modulistica	Modello TT2112
tempi di erogazione del servizio	30/60 giorni
trasparenza del servizio	Presentazione istanza, diretta o tramite soggetto delegato, agli sportelli
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	(5 giornate lavorative a settimana)	260
	Multicanale	Possibilità di comunicare a mezzo telefono, fax, posta, e-mail	(5 giornate lavorative a settimana)	260
		Disponibilità del servizio tramite pubblicazione sul sito web istituzionale	(Numero spazi web aggiornati) / (Numero spazi web da aggiornare)	100,00%
Tempestività	Tempestività	Erogazione del-la prestazione entro i termini previsti dalla normativa e/o regolamento. Il servizio telefono-nico fornisce risposte in tempo reale; le risposte alle e-mail sono evase entro 24 /48 ore (entro 72 ore se parvenu-te nella chiusura dell'ufficio per fine setti-mana o festi-vità	(Numero delle prestazioni effettuate entro il tempo previsto. Tempo medio di risposta alle chiamate entranti: 60 secondi) (Tempo medio di risposta alle richieste via e-mail: 24/ 48 ore)	96%
				96%
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione sul sito web della informazione riguardante il responsabile del Servizio	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
	Tempistiche di risposta	Pubblicazione sul sito web della tempistica programmata	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
	Eventuali spese a carico dell'utente	Pubblicazione sul sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
Efficacia	Conformità	% di regolarità della prestazione erogata	Numero di pratiche evase conformemente alla norma di riferimento / Numero totale comunicazioni	100,00%
	Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata	Numero di reclami / Numero richieste evase	<5%
	Compiutezza	% di esautività della prestazione erogata	Numero comunicazioni evase senza ulteriori adempimenti dell'utenza / Numero totale di comunicazioni	92,00%

Dipartimento regionale delle Infrastrutture della Mobilità e dei Trasporti	
Servizio erogato	Rilascio della Patente Nautica di categoria A e C che abilita al comando e alla condotta di natanti entro le dodici miglia
Denominazione della struttura	Servizio della Motorizzazione Civile Area Città Metropolitana di Messina - Unità Operativa 02 Conducenti
Responsabile del procedimento	Ufficio Patenti Funzionario Direttivo Vincenzo Failla - tel. 09065012210 - e-mail: vfailla@regione.sicilia.it
Via Bartolomeo da Neocastro Is. C	
modalità di accesso al servizio	Lunedì, e Venerdì dalle ore 9,00 alle ore 12,00, mercoledì dalle ore 9,00 alle ore 12,00 e dalle ore 15,00 alle ore 15,30
	Telefono: 0906501211 - e-mail: mcme.trasporti@regione.sicilia.it - pec: motorizzazione.me@certmail.regione.sicilia.it
	link istituzionale
Modulistica	Allegato G
tempi di erogazione del servizio	30/90 giorni
trasparenza del servizio	Presentazione istanza, diretta o tramite soggetto delegato, agli sportelli con contestuale rilascio permesso provvisorio di guida
Evetuali costi per l'utente	€ 20,00 + € 44,57 + € 16,00 + € 16,00 + € 1,38

SCHEDE DI AUTOVALUTAZIONE STANDARD QUALITATIVI				
Dimensione	Sottodimensione	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Fisica	Accesso allo sportello fisico di accoglienza	(5 giornate lavorative a settimana)	260
	Multicanale	Possibilità di comunicare a mezzo telefono, fax, posta, e-mail	(5 giornate lavorative a settimana)	260
		Disponibilità del servizio tramite pubblicazione sul sito web istituzionale	(Numero spazi web aggiornati) / (Numero spazi web da aggiornare)	100,00%
Tempestività	Tempestività	Erogazione del-la prestazione entro i termini previsti dalla normativa e/o regolamento. Il servizio telefono-nico fornisce risposte in tempo reale; le risposte alle e-mail sono evase entro 24 /48 ore (entro 72 ore se parvenu-te nella chiusura dell'ufficio per fine setti-mana o festi-vità	(Numero delle prestazioni effettuate entro il tempo previsto. Tempo medio di risposta alle chiamate entranti: 60 secondi) (Tempo medio di risposta alle richieste via e-mail: 24/ 48 ore)	96%
			96%	
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione sul sito web della informazione riguardante il responsabile del Servizio	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
	Tempistiche di risposta	Pubblicazione sul sito web della tempistica programmata	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
	Eventuali spese a carico dell'utente	Pubblicazione sul sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
Efficacia	Conformità	% di regolarità della prestazione erogata	Numero di pratiche evase conformemente alla norma di riferimento / Numero totale comunicazioni	100,00%
	Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata	Numero di reclami / Numero richieste evase	<5%
	Compiutezza	% di esaustività della prestazione erogata	Numero comunicazioni evase senza ulteriori adempimenti dell'utenza / Numero totale di comunicazioni	92,00%

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

Dipartimento regionale delle Infrastrutture della Mobilità e dei Trasporti
Rilascio di Duplicati di patenti nautiche per variazione di residenza e rinnovi di validità
Servizio della Motorizzazione Civile Area Città Metropolitana di Messina - Unità Operativa 02 Conducenti
Ufficio Patenti Funzionario Direttivo Vincenzo Falla - tel. 09065012210 - e-mail: vfalla@regione.sicilia.it
Via Bartolomeo da Neocastro Is. C
Lunedì e Venerdì dalle ore 9,00 alle ore 12,00, mercoledì dalle ore 9,00 alle ore 12,00 e dalle ore 15,00 alle ore 15,30
Telefono: 0906501211 - e-mail: mcme.trasporti@regione.sicilia.it - pec: motorizzazione.me@certmail.regione.sicilia.it
link istituzionale
Allegato G
30/90 giorni
Presentazione istanza, diretta o tramite soggetto delegato, agli sportelli con contestuale rilascio permesso provvisorio di guida
€ 29,57 + € 32,00 + € 1,38

SCHEDE DI AUTOVALUTAZIONE STANDARD QUALITATIVI				
Dimensione	Sottodimensione	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Fisica	Accesso allo sportello fisico di accoglienza	(5 giornate lavorative a settimana)	260
	Multicanale	Possibilità di comunicare a mezzo telefono, fax, posta, e-mail	(5 giornate lavorative a settimana)	260
		Disponibilità del servizio tramite pubblicazione sul sito web istituzionale	(Numero spazi web aggiornati) / (Numero spazi web da aggiornare)	100,00%
Tempestività	Tempestività	Erogazione della prestazione entro i termini previsti dalla normativa o regolamento. Il servizio telefonico fornisce risposte in tempo reale; le risposte alle e-mail sono evase entro 24 (48 ore) (entro 72 ore se pervenute nella chiusura dell'ufficio per fine settimanale o festività)	(Numero delle prestazioni effettuate entro il tempo previsto / Tempo medio di risposta alle chiamate entranti: 60 secondi) (Tempo medio di risposta alle richieste via e-mail: 24/48 ore)	96%
				96%
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione sul sito web della informazione riguardante i responsabili del Servizio	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
	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'utente / Numero totale di comunicazioni	92,00%

Dipartimento regionale delle Infrastrutture della Mobilità e dei Trasporti	
Servizio erogato	Conseguimento/Rinnovo del Certificato di Formazione Periodica (CFP) tipo ADR
Denominazione della struttura	Servizio della Motorizzazione Civile Area Città Metropolitana di Messina - Operativa 02 Conducenti Unità
Responsabile del procedimento	Ufficio Patenti Funzionario Direttivo Salvatore Bongiorno - tel. 09065012216 - e-mail: s.bongiorno@regione.sicilia.it
modalità di accesso al servizio	<p style="text-align: center;">Via Bartolomeo da Neocastro ls. C</p> <p>Lunedì e Venerdì dalle ore 9,00 alle ore 12,00, mercoledì dalle ore 9,00 alle ore 12,00 e dalle ore 15,00 alle ore 15,30</p> <p>Telefono: 0906501211 - e-mail: mcme.trasporti@regione.sicilia.it - motorizzazione.me@certmail.regione.sicilia.it pec:</p> <p style="text-align: center;">link istituzionale</p>
Modulistica	Modello TT746C
tempi di erogazione del servizio	8/15 giorni prenotazione esami - 15/30 giorni rilascio certificato da superamento esami
trasparenza del servizio	Presentazione istanza, diretta o tramite soggetto delegato, agli sportelli con contestuale rilascio ricevuta
Eventuali costi per l'utente	€ 16,20 + € 16,00 + 16,00

SCHEDE DI AUTOVALUTAZIONE STANDARD QUALITATIVI				
Dimensione	Sottodimensione	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Fisica	Accesso allo sportello fisico di accoglienza	(5 giornate lavorative a settimana)	260
	Multicanale	Possibilità di comunicare a mezzo telefono, fax, posta, e-mail	(5 giornate lavorative a settimana)	260
		Disponibilità del servizio tramite pubblicazione sul sito web istituzionale	(Numero spazi web aggiornati) / (Numero spazi web da aggiornare)	100,00%
Tempestività	Tempestività	Erogazione della prestazione entro i termini previsti dalla normativa e/o regolamento. Il servizio telefo-nico fornisce risposte in tempo reale: le risposte alle e-mail sono evase entro 24/48 ore (entro 72 ore se pervenute nella chiusura dell'ufficio per fine settimana o festi-vità)	(Numero delle prestazioni effettuate entro il tempo previsto. Tempo medio di risposta alle chiamate entranti: 60 secondi) (Tempo medio di risposta alle richieste via e-mail: 24/48 ore)	96%
				96%
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione sul sito web della informazione riguardante il responsabile del Servizio	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
	Tempistiche di risposta	Pubblicazione sul sito web della tempistica programmata	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
	Eventuali spese a carico dell'utente	Pubblicazione sul sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
Efficacia	Conformità	% di regolarità della prestazione erogata	Numero di pratiche evase conformemente alla norma di riferimento / Numero totale comunicazioni	100,00%
	Affidabilità	Perfinezza della prestazione erogata	Numero di reclami / Numero richieste evase	-5%
	Completezza	% di esaustività della prestazione erogata	Numero comunicazioni evase senza ulteriori adempimenti dell'utenza / Numero totale di comunicazioni	92,00%

Dipartimento regionale delle Infrastrutture della Mobilità e dei Trasporti	
Servizio erogato	immatricolazione e re immatricolazione autoveicoli motoveicoli e rimorchi
Denominazione della struttura	U.O.1 – Veicoli
Responsabile del procedimento	Istruttore direttivo Daniele Sofia 090 650 12 254 mail daniele.sofia@regione.sicilia.it Istruttore
modalità di accesso al servizio	Via La Farina, sn Lunedì – mercoledì – venerdì dalle 9,00 alle 12,00, mercoledì anche dalle 15,00 alle 17,00 mcme.trasporti@regione.sicertmail.regione.sicilia.it Pec motorizzazione.me@
Modulistica	Mod.TT2119 scaricabile dal sito regione sicilia.it >strutture regionali>dipartimento Infrastrutture..>altri contenuti>cosa fare per..>autoveicoli motoveicoli..
tempi di erogazione del servizio	30 dd
trasparenza del servizio	Presentazione istanza da intestatario del documento o persona delegata nelle forme previste
Eventuali costi per l'utente	2 imposta di bollo 32,00+diritti motorizzazione 10,20+ targa: auto 41,78 - moto 22,26 – rim. 24,74

SCHEDE DI AUTOVALUTAZIONE STANDARD QUALITATIVI				
Dimensione	Sottodimensione	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Fisica	Accesso allo sportello fisico di accoglienza	(5 giornate lavorative a settimana)	260
	Multicanale	Possibilità di comunicare a mezzo telefono, fax, posta, e-mail	(5 giornate lavorative a settimana)	260
		Disponibilità del servizio tramite pubblicazione sul sito web istituzionale	(Numero spazi web aggiornati) / (Numero spazi web da aggiornare)	100,00%
Tempestività	Tempestività	Erogazione del-la prestazione entro i termini previsti dalla normativa e/o regolamento. Il servizio telefono-nico fornisce risposte in tempo reale; le risposte alle e-mail sono evase entro 24 /48 ore (entro 72 ore se parvenu-te nella chiusu-ra dell'ufficio per fine setti-mana o festi-vità	(Numero delle prestazioni effettuate entro il tempo previsto. Tempo medio di risposta alle chiamate entranti: 60 secondi) (Tempo medio di risposta alle richieste via e-mail: 24/ 48 ore)	96%
				96%
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione sul sito web della informazione riguardante il responsabile del Servizio	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
	Tempistiche di risposta	Pubblicazione sul sito web della tempistica programmata	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
	Eventuali spese a carico dell'utente	Pubblicazione sul sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
Efficacia	Conformità	% di regolarità della prestazione erogata	Numero di pratiche evase conformemente alla norma di riferimento / Numero totale comunicazioni	100,00%
	Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata	Numero di reclami / Numero richieste evase	<5%
	Compiutezza	% di esautività della prestazione erogata	Numero comunicazioni evase senza ulteriori adempimenti dell'utenza / Numero totale di comunicazioni	92,00%

Dipartimento regionale delle Infrastrutture della Mobilità e dei Trasporti	
Servizio erogato	Immatricolazione e re – immatricolazione dei ciclomotori
Denominazione della struttura	U.O.1 – Veicoli
Responsabile del procedimento	Istruttore direttivo Daniele Sofia 090 65012 254 mail daniele.sofia@regione.sicilia.it
modalità di accesso al servizio	<p>Via la Farina, sn</p> <p>Lunedì – mercoledì – venerdì dalle 9,00 alle 12,00, mercoledì anche dalle 15,00 alle 17,00</p> <p>mcme.trasporti@regione.sicertmail.regione.sicilia.it Pec motorizzazione.me@</p>
Modulistica	Mod.TT2118 scaricabile dal sito regione.sicilia.it >strutture regionali>dipartimento Infrastrutture..>altri contenuti>cosa fare per..>autoveicoli motoveicoli..
tempi di erogazione del servizio	30 dd
trasparenza del servizio	Presentazione istanza da intestatario del documento o persona delegata nelle forme previste
Evetuali costi per l'utente	2 imposta di bollo 32,00+diritti motorizzazione 10,20+acquisto targa 13,58

SCHEDE DI AUTOVALUTAZIONE STANDARD QUALITATIVI				
Dimensione	Sottodimensione	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Fisica	Accesso allo sportello fisico di accoglienza	(5 giornate lavorative a settimana)	260
	Multicanale	Possibilità di comunicare a mezzo telefono, fax, posta, e-mail	(5 giornate lavorative a settimana)	260
		Disponibilità del servizio tramite pubblicazione sul sito web istituzionale	(Numero spazi web aggiornati) / (Numero spazi web da aggiornare)	100,00%
Tempestività	Tempestività	Erogazione del-la prestazione entro i termini previsti dalla normativa e/o regolamento. Il servizio telefono-nico fornisce risposte in tempo reale; le risposte alle e-mail sono evase entro 24 /48 ore (entro 72 ore se parvenu-te nella chiusu-ra dell'ufficio per fine setti-mana o festi-vità	(Numero delle prestazioni effettuate entro il tempo previsto. Tempo medio di risposta alle chiamate entranti: 60 secondi) (Tempo medio di risposta alle richieste via e-mail: 24/ 48 ore)	96%
			96%	
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione sul sito web della informazione riguardante il responsabile del Servizio	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
	Tempistiche di risposta	Pubblicazione sul sito web della tempistica programmata	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
	Eventuali spese a carico dell'utente	Pubblicazione sul sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
Efficacia	Conformità	% di regolarità della prestazione erogata	Numero di pratiche evase conformemente alla norma di riferimento / Numero totale comunicazioni	100,00%
	Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata	Numero di reclami / Numero richieste evase	<5%
	Compiutezza	% di esautività della prestazione erogata	Numero comunicazioni evase senza ulteriori adempimenti dell'utenza / Numero totale di comunicazioni	92,00%

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

Dipartimento regionale delle Infrastrutture della Mobilità e dei Trasporti
Aggiornamento del S.I. per cambio di residenza non più richiesto l'aggiornamento della c.c.
U.O.1 – Veicoli
Funzionario d. dott. Gabriele Schillaci 090 650 12 290 mail gabriele.schillaci@regione.sicilia.it
Via La Farina, sn
Lunedì – mercoledì – venerdì dalle 9,00 alle 12,00, inoltre mercoledì anche dalle 15,00 alle 17,00
mail mcme.trasporti@regione.sicilia.it pec motorizzazione.me@certmail.regione.sicilia.it
www.regione.siciliana.it
Mod.TT2119 scaricabile dal sito Regione Sicilia.it>strutture regionali>dipartimento infrastrutture...>altri contenuti> cosa fare per>autoveicoli motoveicoli...
30 dd
Presentazione istanza da intestatario del documento o persona delegata nelle forme previste

SCHEDE DI AUTOVALUTAZIONE STANDARD QUALITATIVI				
Dimensione	Sottodimensione	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Fisica	Accesso allo sportello fisico di accoglienza	(5 giornate lavorative a settimana)	260
	Multicanale	Possibilità di comunicare a mezzo telefono, fax, posta, e-mail	(5 giornate lavorative a settimana)	260
		Disponibilità del servizio tramite pubblicazione sul sito web istituzionale	(Numero spazi web aggiornati) / (Numero spazi web da aggiornare)	100,00%
Tempestività	Tempestività	Erogazione della prestazione entro i termini previsti dalla normativa o regolamento. Il servizio telefonico fornisce risposte in tempo reale, le risposte alle e-mail sono evase entro 24 (48 ore) entro 12 ore se pervenute nella chiusura dell'ufficio per fine settimana o festi-vità	(Numero delle prestazioni effettuate entro il tempo previsto - Tempo medio di risposta alle chiamate entranti: 60 secondi) / (Tempo medio di risposta alle richieste via e-mail: 24/48 ore)	96%
				96%
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione sul sito web della informazione riguardante i responsabili del Servizio	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
	Tempistiche di risposta	Pubblicazione sul sito web della tempistica programmata	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
	Eventuali spese a carico dell'utente	Pubblicazione sul sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
Efficacia	Conformità	% di regolarità della prestazione erogata	Numero di pratiche evase conformemente alla norma di riferimento / Numero totale comunicazioni	100,00%
	Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata	Numero di reclami / Numero richieste evase	-5%
	Compiutezza	% di esautività della prestazione erogata	Numero comunicazioni evase senza ulteriori adempimenti dell'utenza / Numero totale di comunicazioni	92,00%

Dipartimento regionale delle Infrastrutture della Mobilità e dei Trasporti	
Servizio erogato	Aggiornamento carta di circolazione per trasferimento di proprietà di autoveicolo, motoveicolo, rimorchio
Denominazione della struttura	U.O.1 – Veicoli
Responsabile del procedimento	Istruttore direttivo Giuseppe Basile 090 65012 253 mail giu.basile@regione.sicilia.it
modalità di accesso al servizio	<p>Via La Farina, sn</p> <p>Lunedì – mercoledì – venerdì dalle 9,00 alle 12,00, mercoledì anche dalle 15,00 alle 17,00</p> <p>mcm.e.trasporti@regione.sicilia.it Pec motorizzazione.me@certmail.regione.sicilia.it</p>
Modulistica	Mod.TT2119 scaricabile dal sito Regione Sicilia.it>strutture regionali>dipartimento infrastrutture...>altri contenuti> cosa fare per>autoveicoli motoveicoli...
tempi di erogazione del servizio	30 dd
trasparenza del servizio	Presentazione istanza da intestatario del documento o persona delegata nelle forme previste
Evetuali costi per l'utente	

SCHEDE DI AUTOVALUTAZIONE STANDARD QUALITATIVI				
Dimensione	Sottodimensione	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Fisica	Accesso allo sportello fisico di accoglienza	(5 giornate lavorative a settimana)	260
	Multicanale	Possibilità di comunicare a mezzo telefono, fax, posta, e-mail	(5 giornate lavorative a settimana)	260
		Disponibilità del servizio tramite pubblicazione sul sito web istituzionale	(Numero spazi web aggiornati) / (Numero spazi web da aggiornare)	100,00%
Tempestività	Tempestività	Erogazione del-la prestazione entro i termini previsti dalla normativa e/o regolamento. Il servizio telefono-nico fornisce risposte in tempo reale; le risposte alle e-mail sono evase entro 24 /48 ore (entro 72 ore se parvenu-te nella chiusu-ra dell'ufficio per fine setti-mana o festi-vità	(Numero delle prestazioni effettuate entro il tempo previsto. Tempo medio di risposta alle chiamate entranti: 60 secondi) (Tempo medio di risposta alle richieste via e-mail: 24/ 48 ore)	96%
			96%	
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione sul sito web della informazione riguardante il responsabile del Servizio	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
	Tempistiche di risposta	Pubblicazione sul sito web della tempistica programmata	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
	Eventuali spese a carico dell'utente	Pubblicazione sul sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
Efficacia	Conformità	% di regolarità della prestazione erogata	Numero di pratiche evase conformemente alla norma di riferimento / Numero totale comunicazioni	100,00%
	Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata	Numero di reclami / Numero richieste evase	<5%
	Compiutezza	% di esautività della prestazione erogata	Numero comunicazioni evase senza ulteriori adempimenti dell'utenza / Numero totale di comunicazioni	92,00%

Dipartimento regionale delle Infrastrutture della Mobilità e dei Trasporti	
Servizio erogato	Duplicato della carta di circolazione per smarrimento ecc.
Denominazione della struttura	U.O.1 – Veicoli
Responsabile del procedimento	Istruttore direttivo Rosa Sofia 090 650 12 260 mail rosa.sofia@regione.sicilia.it
Via La Farina, sn	
modalità di accesso al servizio	Lunedì – mercoledì – venerdì dalle 9,00 alle 12,00, mercoledì anche dalle 15,00 alle 17,00
	mcme.trasporti@regione.sicilia.it Pec motorizzazione.me@certmail.regione.sicilia.it
Modulistica	Mod.TT2119 scaricabile dal sito Regione Sicilia.it>strutture regionali>dipartimento infrastrutture...>altri contenuti> cosa fare per>autoveicoli motoveicoli...
tempi di erogazione del servizio	30 dd
trasparenza del servizio	Presentazione istanza da intestatario del documento o persona delegata nelle forme previste
Evetuali costi per l'utente	diritti di motorizzazione 10,20

SCHEDE DI AUTOVALUTAZIONE STANDARD QUALITATIVI				
Dimensione	Sottodimensione	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Fisica	Accesso allo sportello fisico di accoglienza	(5 giornate lavorative a settimana)	260
	Multicanale	Possibilità di comunicare a mezzo telefono, fax, posta, e-mail	(5 giornate lavorative a settimana)	260
		Disponibilità del servizio tramite pubblicazione sul sito web istituzionale	(Numero spazi web aggiornati) / (Numero spazi web da aggiornare)	100,00%
Tempestività	Tempestività	Erogazione del-la prestazione entro i termini previsti dalla normativa e/o regolamento. Il servizio telefono-nico fornisce risposte in tempo reale; le risposte alle e-mail sono evase entro 24 /48 ore (entro 72 ore se parvenu-te nella chiusu-ra dell'ufficio per fine setti-mana o festi-vità	(Numero delle prestazioni effettuate entro il tempo previsto. Tempo medio di risposta alle chiamate entranti: 60 secondi) (Tempo medio di risposta alle richieste via e-mail: 24/ 48 ore)	96%
			96%	
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione sul sito web della informazione riguardante il responsabile del Servizio	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
	Tempistiche di risposta	Pubblicazione sul sito web della tempistica programmata	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
	Eventuali spese a carico dell'utente	Pubblicazione sul sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
Efficacia	Conformità	% di regolarità della prestazione erogata	Numero di pratiche evase conformemente alla norma di riferimento / Numero totale comunicazioni	100,00%
	Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata	Numero di reclami / Numero richieste evase	<5%
	Compiutezza	% di esautività della prestazione erogata	Numero comunicazioni evase senza ulteriori adempimenti dell'utenza / Numero totale di comunicazioni	92,00%

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

Dipartimento regionale delle Infrastrutture della Mobilità e dei Trasporti
Immatricolazione di macchine agricole e macchine operatrici
U.O.1 – Veicoli
macchine a.- istruttore d. Giuseppe Previti 090 650 12.250 mail giuseppe.previti@regione.sicilia.it macchine o.- collaboratore Rita Costa 090 650 12.259 mail r.costa@regione.sicilia.it
Via La Farina, sn
Lunedì – mercoledì – venerdì dalle 9,00 alle 12,00, mercoledì anche dalle 15,00 alle 17,00
mcme.trasporti@regione.sicilia.it Pec motorizzazione.me@certmail.regione.sicilia.it
Mod.TT2119 scaricabile dal sito Regione Sicilia.it>strutture regionali>dipartimento infrastrutture...>altri contenuti> cosa fare per>autoveicoli motoreveicoli...
30 dd
Presentazione istanza da intestatario del documento o persona delegata con le modalità previste
2 imposte di bollo 32,00+ diritti di motorizzazione10,20 + targa 18,37

SCHEDE DI AUTOVALUTAZIONE STANDARD QUALITATIVI				
Dimensione	Sottodimensione	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Fisica	Accesso allo sportello fisico di accoglienza	(5 giornate lavorative a settimana)	260
	Multicanale	Possibilità di comunicare a mezzo telefono, fax, posta, e-mail	(5 giornate lavorative a settimana)	260
		Disponibilità del servizio tramite pubblicazione sul sito web istituzionale	(Numero spazi web aggiornati) / (Numero spazi web da aggiornare)	100,00%
Tempestività	Tempestività	Erogazione del la prestazione entro i termini previsti dalla normativa o/o regolamento. Il servizio telefonico fornisce risposte in tempo reale; le risposte alle e-mail sono evase entro 24 (48 ore) entro 12 ore se pervenute nella chiusura dell'ufficio per fine settimanale o festi-vità	(Numero delle prestazioni effettuate entro il tempo previsto - Tempo medio di risposta alle chiamate entranti: 60 secondi) / (Tempo medio di risposta alle richieste via e-mail: 24/ 48 ore)	96% 96%
		Responsabili	Publicazione sul sito web della informazione riguardante il responsabile del Servizio	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web
Trasparenza	Procedure di contatto	Publicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
	Tempistiche di risposta	Publicazione sul sito web della tempistica programmata	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
	Eventuali spese a carico dell'utente	Publicazione sul sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
Efficacia	Conformità	% di regolarità della prestazione erogata	Numero di pratiche evase conformemente alla norma di riferimento / Numero totale comunicazioni	100,00%
	Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata	Numero di reclami / Numero richieste evase	-5%
	Completezza	% di 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	
Nazionalizzazioni – immatricolazione di veicoli di importazione parallela	
Denominazione della struttura	U.O.1- Veicoli
Responsabile del procedimento	Funzionario d. dott Giovanni Frisone 090 650 12 256 mail giovanni.frisone@regione.sicilia.it
modalità di accesso al servizio	Via La Farina, sn
	Lunedì – mercoledì – venerdì dalle 9,00 alle 12,00, mercoledì anche dalle 15,00 alle 17,00
	mcm.ttrasporti@regione.sicilia.it Pec motorizzazione.me@certmail.regione.sicilia.it
Modulistica	Mod.TT2119 scaricabile dal sito Regione Sicilia.it>strutture regionali>dipartimento infrastrutture...>altri contenuti> cosa fare per>autoveicoli motoveicoli...
tempi di erogazione del servizio	30 dd
trasparenza del servizio	Presentazione istanza da intestatario del documento o persona delegata con le modalità previste
Eventuali costi per l'utente	2 imposte di bollo 32,00 + diritti motorizzazione 10,20 + targhe 41,78

SCHEDE DI AUTOVALUTAZIONE STANDARD QUALITATIVI				
Dimensione	Sottodimensione	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Fisica	Accesso allo sportello fisico di accoglienza	(5 giornate lavorative a settimana)	260
	Multicanale	Possibilità di comunicare a mezzo telefono, fax, posta, e-mail	(5 giornate lavorative a settimana)	260
		Disponibilità del servizio tramite pubblicazione sul sito web istituzionale	(Numero spazi web aggiornati) / (Numero spazi web da aggiornare)	100,00%
Tempestività	Tempestività	Erogazione della prestazione entro i termini previsti dalla normativa e/o regolamento. Il servizio telefo-nico fornisce risposte in tempo reale: le risposte alle e-mail sono evase entro 24/48 ore (entro 72 ore se pervenute nella chiusura dell'ufficio per fine settimana o festi-vità)	(Numero delle prestazioni effettuate entro il tempo previsto. Tempo medio di risposta alle chiamate entranti: 60 secondi) (Tempo medio di risposta alle richieste via e-mail: 24/48 ore)	96% 96%
		Responsabili	Pubblicazione sul sito web della informazione riguardante il responsabile del Servizio	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web
Trasparenza	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
	Tempistiche di risposta	Pubblicazione sul sito web della tempistica programmata	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
	Eventuali spese a carico dell'utente	Pubblicazione sul sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
	Conformità	% di regolarità della prestazione erogata	Numero di pratiche evase conformemente alla norma di riferimento / Numero totale comunicazioni	100,00%
Efficacia	Affidabilità	Perfinezza della prestazione erogata	Numero di reclami / Numero richieste evase	-5%
	Completezza	% di esaustività della prestazione erogata	Numero comunicazioni evase senza ulteriori adempimenti dell'utenza / Numero totale di comunicazioni	92,00%

Dipartimento regionale delle Infrastrutture della Mobilità e dei Trasporti	
Servizio erogato	revisione periodica per veicoli sup. a 3,5 t. e autobus
Denominazione della struttura	U.O.1 – Veicoli
Responsabile del procedimento	il tecnico operatore che effettua l'operazione
modalità di accesso al servizio	<p>Roccalumera – Messina – San Pier Niceto – Barcellona P.G.- Torrenova</p> <p>prenotazione on line da parte degli studi di consulenza</p> <p>Istruttore direttivo Daniele Sofia 090 650 12 254 mail daniele.sofia@regione.sicilia.it Istruttore direttivo Rosa Sofia 090 650 12 260 mail rosa.sofia@regione.sicilia.it Collaboratore Rita Costa 090 650 12 259 mail r.costa@regione.sicilia.it</p> <p>mcme.trasporti@regione.sicilia.it PEC motorizzazione.me@certmail.regione.sicilia.it</p>
Modulistica	Mod.TT2100 scaricabile dal sito Regione Sicilia.it>strutture regionali>dipartimento infrastrutture...>altri contenuti> cosa fare per>autoveicoli motoveicoli...
tempi di erogazione del servizio	30 dd
trasparenza del servizio	Presentazione istanza da intestatario del documento o persona delegata con le modalità previste
Evetuali costi per l'utente	al centro 75,00 + imposta bollo 16,00 + diritti motorizzazione 45,00

SCHEDE DI AUTOVALUTAZIONE STANDARD QUALITATIVI				
Dimensione	Sottodimensione	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Fisica	Accesso allo sportello fisico di accoglienza	(5 giornate lavorative a settimana)	260
	Multicanale	Possibilità di comunicare a mezzo telefono, fax, posta, e-mail	(5 giornate lavorative a settimana)	260
		Disponibilità del servizio tramite pubblicazione sul sito web istituzionale	(Numero spazi web aggiornati) / (Numero spazi web da aggiornare)	100,00%
Tempestività	Tempestività	Erogazione del-la prestazione entro i termini previsti dalla normativa e/o regolamento. Il servizio telefono-nico fornisce risposte in tempo reale; le risposte alle e-mail sono evase entro 24 /48 ore (entro 72 ore se parvenue nella chiusura dell'ufficio per fine settimana o festività	(Numero delle prestazioni effettuate entro il tempo previsto. Tempo medio di risposta alle chiamate entranti: 60 secondi) (Tempo medio di risposta alle richieste via e-mail: 24/ 48 ore)	96%
				96%
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione sul sito web della informazione riguardante il responsabile del Servizio	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
	Tempistiche di risposta	Pubblicazione sul sito web della tempistica programmata	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
	Eventuali spese a carico dell'utente	Pubblicazione sul sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
Efficacia	Conformità	% di regolarità della prestazione erogata	Numero di pratiche evase conformemente alla norma di riferimento / Numero totale comunicazioni	100,00%
	Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata	Numero di reclami / Numero richieste evase	<5%
	Compiutezza	% di esautività della prestazione erogata	Numero comunicazioni evase senza ulteriori adempimenti dell'utenza / Numero totale di comunicazioni	92,00%

Dipartimento regionale delle Infrastrutture della Mobilità e dei Trasporti	
Servizio erogato	rilascio certificato di approvazione in seguito a visita e prova
Denominazione della struttura	U.O.1 - Veicoli
Responsabile del procedimento	il tecnico operatore che effettua l'operazione
modalità di accesso al servizio	<p>Roccalumera – Messina – San Pier Niceto – Barcellona P.G.- Torrenova</p> <p>prenotazione on line da parte degli studi di consulenza</p> <p>Istruttore direttivo Daniele Sofia 090 650 12 254 mail daniele.sofia@regione.sicilia.it Istruttore direttivo Rosa Sofia 090 650 12 260 mail rosa.sofia@regione.sicilia.it Collaboratore Rita Costa 090 650 12 259 mail r.costa@regione.sicilia.it</p> <p>mcme.trasporti@regione.sicilia.it PEC motorizzazione.me@certmail.regione.sicilia.it</p>
Modulistica	Mod.TT2119 scaricabile dal sito Regione Sicilia.it>strutture regionali>dipartimento infrastrutture...>altri contenuti> cosa fare per>autoveicoli motoveicoli...
tempi di erogazione del servizio	30 dd
trasparenza del servizio	Presentazione istanza da intestatario del documento o persona delegata con le modalità previste
Evetuali costi per l'utente	al centro 75,00 + imposta bollo 32,00 + diritti motorizzazione 25,00

SCHEDE DI AUTOVALUTAZIONE STANDARD QUALITATIVI				
Dimensione	Sottodimensione	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Fisica	Accesso allo sportello fisico di accoglienza	(5 giornate lavorative a settimana)	260
	Multicanale	Possibilità di comunicare a mezzo telefono, fax, posta, e-mail	(5 giornate lavorative a settimana)	260
		Disponibilità del servizio tramite pubblicazione sul sito web istituzionale	(Numero spazi web aggiornati) / (Numero spazi web da aggiornare)	100,00%
Tempestività	Tempestività	Erogazione del-la prestazione entro i termini previsti dalla normativa e/o regolamento. Il servizio telefono-nico fornisce risposte in tempo reale; le risposte alle e-mail sono evase entro 24 /48 ore (entro 72 ore se parvenue nella chiusura dell'ufficio per fine settimana o festività	(Numero delle prestazioni effettuate entro il tempo previsto. Tempo medio di risposta alle chiamate entranti: 60 secondi) (Tempo medio di risposta alle richieste via e-mail: 24/ 48 ore)	96%
			96%	
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione sul sito web della informazione riguardante il responsabile del Servizio	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
	Tempistiche di risposta	Pubblicazione sul sito web della tempistica programmata	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
	Eventuali spese a carico dell'utente	Pubblicazione sul sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
Efficacia	Conformità	% di regolarità della prestazione erogata	Numero di pratiche evase conformemente alla norma di riferimento / Numero totale comunicazioni	100,00%
	Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata	Numero di reclami / Numero richieste evase	<5%
	Compiutezza	% di esautività della prestazione erogata	Numero comunicazioni evase senza ulteriori adempimenti dell'utenza / Numero totale di comunicazioni	92,00%

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

Dipartimento regionale delle Infrastrutture della Mobilità e dei Trasporti
Rilascio autorizzazione ai centri di revisione in seguito a collaudo tecnico
U.O.1- Veicoli
Dirigente t. arch. Juan Amendola 090 650 12 203 mail j.amendola.trasporti@regione.sicilia.it
Via La Farina
Lunedì – mercoledì – venerdì dalle 9,00 alle 12,00, mercoledì anche dalle 15,00 alle 17,00
mcm.trasporti@regione.sicilia.it PEC motorizzazione.me@certmail.regione.sicilia.it
disponibili a richiesta
30 dd
Presentazione istanza da intestatario o legale rappresentante della Ditta
imposta di bollo 32,00 + diritti motorizzazione 211,40

SCHEDE DI AUTOVALUTAZIONE STANDARD QUALITATIVI				
Dimensione	Sottodimensione	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Fisica	Accesso allo sportello fisico di accoglienza	(5 giornate lavorative a settimana)	260
	Multicanale	Possibilità di comunicare a mezzo telefono, fax, posta, e-mail	(5 giornate lavorative a settimana)	260
		Disponibilità del servizio tramite pubblicazione sul sito web istituzionale	(Numero spazi web aggiornati) / (Numero spazi web da aggiornare)	100,00%
Tempestività	Tempestività	Erogazione della prestazione entro i termini previsti dalla normativa e/o regolamento. Il servizio telefonico fornisce risposte in tempo reale; le risposte alle e-mail sono evase entro 24 (48 ore) (entro 12 ore se pervenute nella chiusura dell'ufficio per fine settimana o festi-vità)	(Numero delle prestazioni effettuate entro il tempo previsto - Tempo medio di risposta alle chiamate entranti: 60 secondi) / (Tempo medio di risposta alle richieste via e-mail: 24/48 ore)	96% 96%
		Responsabili	Pubblicazione sul sito web della informazione riguardante il responsabile del Servizio	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web
Trasparenza	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
	Tempistiche di risposta	Pubblicazione sul sito web della tempistica programmata	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
	Eventuali spese a carico dell'utente	Pubblicazione sul sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
Efficacia	Conformità	% di regolarità della prestazione erogata	Numero di pratiche evase conformemente alla norma di riferimento / Numero totale comunicazioni	100,00%
	Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata	Numero di reclami / Numero richieste evase	-5%
	Completezza	% di esautività della prestazione erogata	Numero comunicazioni evase senza ulteriori adempimenti dell'utente / Numero totale di comunicazioni	92,00%

Dipartimento regionale delle Infrastrutture della Mobilità e dei Trasporti	
Servizio erogato	Rilascio Autorizzazione e nulla osta Legge n°218/2003 e Legge R. n°20/2003
Denominazione della struttura	Servizio della Motorizzazione Civile Area Città Metropolitana di Messina – Ufficio Trasporto Merci
Responsabile del procedimento	Ufficio Trasporto Merci F.D. Briguglio Mario tel 090/65012207 mario.briguglio@regione.sicilia.it - Ufficio
modalità di accesso al servizio	<p>Via Bartolomeo da Neocastro Is. C</p> <p>Lunedì, e Venerdì dalle ore 9,00 alle ore 12,00, mercoledì dalle ore 9,00 alle ore 12,00 e dalle ore 15,00 alle ore 17,30</p> <p>Telefono: 0906501211 - e-mail: mcme.trasporti@regione.sicilia.it - pec: motorizzazione.me@certmail.regione.sicilia.it</p> <p>link istituzionale</p>
olare	Mod TT2119 – Modulistica ai sensi circolare 3663 del 19/12/2019
tempi di erogazione del servizio	30gg
trasparenza del servizio	Presentazione istanza, diretta o tramite soggetto delegato, agli sportelli
Evetuali costi per l'utente	€16,00 - €190,00 - €200,00 - €220,00 - €259,00 - €150,00 - €168,00 - €30,00 - €16,00 + €32,00 - €10,20 + €32,00

SCHEDE DI AUTOVALUTAZIONE STANDARD QUALITATIVI				
Dimensione	Sottodimensione	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Fisica	Accesso allo sportello fisico di accoglienza	(5 giornate lavorative a settimana)	260
	Multicanale	Possibilità di comunicare a mezzo telefono, fax, posta, e-mail	(5 giornate lavorative a settimana)	260
		Disponibilità del servizio tramite pubblicazione sul sito web istituzionale	(Numero spazi web aggiornati) / (Numero spazi web da aggiornare)	100,00%
Tempestività	Tempestività	Erogazione del-la prestazione entro i termini previsti dalla normativa e/o regolamento. Il servizio telefo-nico fornisce risposte in tempo reale; le risposte alle e-mail sono evase entro 24 /48 ore (entro 72 ore se parvenu-te nella chiusu-ra dell'ufficio per fine setti-mana o festi-vità	(Numero delle prestazioni effettuate entro il tempo previsto. Tempo medio di risposta alle chiamate entranti: 60 secondi) (Tempo medio di risposta alle richieste via e-mail: 24/ 48 ore)	96%
				96%
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione sul sito web della informazione riguardante il responsabile del Servizio	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
	Tempistiche di risposta	Pubblicazione sul sito web della tempistica programmata	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
	Eventuali spese a carico dell'utente	Pubblicazione sul sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
Efficacia	Conformità	% di regolarità della prestazione erogata	Numero di pratiche evase conformemente alla norma di riferimento / Numero totale comunicazioni	100,00%
	Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata	Numero di reclami / Numero richieste evase	<5%
	Completezza	% di esaustività della prestazione erogata	Numero comunicazioni evase senza ulteriori adempimenti dell'utenza / Numero totale di comunicazioni	92,00%

Dipartimento regionale delle Infrastrutture della Mobilità e dei Trasporti	
Servizio erogato	Rilascio Copia certificata conforme
Denominazione della struttura	Servizio della Motorizzazione Civile Area Città Metropolitana di Messina – Ufficio Trasporto Merci
Responsabile del procedimento	Ufficio Trasporto Merci Funzionario direttivo Briguglio Mario tel 09065012207 mario.briguglio@regione.sicilia.it
modalità di accesso al servizio	<p>Via Bartolomeo da Neocastro ls. C</p> <p>Lunedì e Venerdì dalle ore 9,00 alle ore 12,00, mercoledì dalle ore 9,00 alle ore 12,00 e dalle ore 15,00 alle ore 17,30</p> <p>Telefono: 0906501211 - e-mail: mcme.trasporti@regione.sicilia.it - pec: motorizzazione.me@certmail.regione.sicilia.it</p> <p>link istituzionale</p>
Modulistica	Domanda All. 2 per copia conforme Licenza Comunitaria
tempi di erogazione del servizio	30gg
trasparenza del servizio	Presentazione istanza, diretta o tramite soggetto delegato, agli sportelli
Eventuali costi per l'utente	€10,20 - €32,00

SCHEDE DI AUTOVALUTAZIONE STANDARD QUALITATIVI				
Dimensione	Sottodimensione	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Fisica	Accesso allo sportello fisico di accoglienza	(5 giornate lavorative a settimana)	260
	Multicanale	Possibilità di comunicare a mezzo telefono, fax, posta, e-mail	(5 giornate lavorative a settimana)	260
		Disponibilità del servizio tramite pubblicazione sul sito web istituzionale	(Numero spazi web aggiornati) / (Numero spazi web da aggiornare)	100,00%
Tempestività	Tempestività	Erogazione della prestazione entro i termini previsti dalla normativa e/o regolamento. Il servizio telefo-nico fornisce risposte in tempo reale: le risposte alle e-mail sono evase entro 24/48 ore (entro 72 ore se pervenute nella chiusa-ra dell'ufficio per fine seti-mana o festi-vità	(Numero delle prestazioni effettuate entro il tempo previsto. Tempo medio di risposta alle chiamate entranti: 60 secondi) (Tempo medio di risposta alle richieste via e-mail: 24/48 ore)	96%
				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%
	Completezza	% di esaustività della prestazione erogata	Numero comunicazioni evase senza ulteriori adempimenti dell'utenza / Numero totale di comunicazioni	92,00%

Dipartimento regionale delle Infrastrutture della Mobilità e dei Trasporti	
Servizio erogato	Licenza conto proprio art.32 Legge 298/74
Denominazione della struttura	Servizio della Motorizzazione Civile Area Città Metropolitana di Messina – Ufficio Trasporto Merci
Responsabile del procedimento	Ufficio Trasporto Merci Funzionario direttivo Briguglio Mario tel 09065012207 mario.briguglio@regione.sicilia.it
modalità di accesso al servizio	<p>Via Bartolomeo da Neocastro ls. C</p> <p>Lunedì, e Venerdì dalle ore 9,00 alle ore 12,00, mercoledì dalle ore 9,00 alle ore 12,00 e dalle ore 15,00 alle ore 17,30</p> <p>Telefono: 0906501211 - e-mail: mcme.trasporti@regione.sicilia.it - pec: motorizzazione.me@certmail.regione.sicilia.it</p> <p>link istituzionale</p>
Modulistica	Domanda rilascio Licenza c/p mod TT 2119
tempi di erogazione del servizio	30gg.
trasparenza del servizio	Presentazione istanza, diretta o tramite soggetto delegato, agli sportelli
Eventuali costi per l'utente	€10,33 / €32,00 + €10,20/€32,00

SCHEDE DI AUTOVALUTAZIONE STANDARD QUALITATIVI				
Dimensione	Sottodimensione	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Fisica	Accesso allo sportello fisico di accoglienza	(5 giornate lavorative a settimana)	260
	Multicanale	Possibilità di comunicare a mezzo telefono, fax, posta, e-mail	(5 giornate lavorative a settimana)	260
		Disponibilità del servizio tramite pubblicazione sul sito web istituzionale	(Numero spazi web aggiornati) / (Numero spazi web da aggiornare)	100,00%
Tempestività	Tempestività	Erogazione del-la prestazione entro i termini previsti dalla normativa e/o regolamento. Il servizio telefo-nico fornisce risposte in tempo reale; le risposte alle e-mail sono evase entro 24/48 ore (entro 72 ore se parvenute nella chiusura dell'ufficio per fine setti-mana o festi-vità	(Numero delle prestazioni effettuate entro il tempo previsto. Tempo medio di risposta alle chiamate entranti: 60 secondi) (Tempo medio di risposta alle richieste via e-mail: 24/ 48 ore)	96%
				96%
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione sul sito web della informazione riguardante il responsabile del Servizio	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
	Tempistiche di risposta	Pubblicazione sul sito web della tempistica programmata	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
	Eventuali spese a carico dell'utente	Pubblicazione sul sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
Efficacia	Conformità	% di regolarità della prestazione erogata	Numero di pratiche evase conformemente alla norma di riferimento / Numero totale comunicazioni	100,00%
	Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata	Numero di reclami / Numero richieste evase	<5%
	Compiutezza	% di esaustività della prestazione erogata	Numero comunicazioni evase senza ulteriori adempimenti dell'utenza / Numero totale di comunicazioni	92,00%