

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

I. Duplicato della patente per smarrimento etc.

Dipartimento regionale delle Infrastrutture della Mobilità e dei Trasporti – Servizio Provinciale della Motorizzazione Civile di Trapani	
Servizio erogato	Duplicato della patente per smarrimento, sottrazione o distruzione. Il servizio prevede il rilascio del duplicato della patente per smarrimento, sottrazione o distruzione, Ai sensi del decreto del Presidente della Repubblica 9 marzo 2000, n. 104
Denominazione della struttura	SPMC_TP – U.O.2 – Conducenti – Dirigente Dr.ssa Mocata Giuseppa
Responsabile del procedimento	D'Aietti Antonio – Ruggirello Rosa Anna (vedi canali di comunicazione)
modalità di accesso al servizio	SS. 113 KM 373 + 600 Contrada Milo 91100 Trapani  Lunedì, mercoledì, venerdì dalle ore 9,15 alle ore 12,30, previo appuntamento mercoledì dalle ore 16,15 alle ore 17,45, previo appuntamento  <a href="http://pti.regione.sicilia.it/portal/page/portal/PIR_PORTALE/PIR_LaStrutturaRegionale/PIR_AssInfrastruttureMobilita/PIR_InfrastruttureMobilitaTrasporti/F">http://pti.regione.sicilia.it/portal/page/portal/PIR_PORTALE/PIR_LaStrutturaRegionale/PIR_AssInfrastruttureMobilita/PIR_InfrastruttureMobilitaTrasporti/F</a>  <a href="http://pti.regione.sicilia.it/portal/page/portal/PIR_PORTALE/PIR_LaStrutturaRegionale/PIR_AssInfrastruttureMobilita/PIR_InfrastruttureMobilitaTr">http://pti.regione.sicilia.it/portal/page/portal/PIR_PORTALE/PIR_LaStrutturaRegionale/PIR_AssInfrastruttureMobilita/PIR_InfrastruttureMobilitaTr</a>
Modulistica	la modulistica è scaricabile dal sito istituzionale del Dipartimento delle Infrastrutture, della Mobilità e dei Trasporti
tempi di erogazione del servizio	30 giorni
trasparenza del servizio	Informazioni dettagliate su servizio e sulle modalità di erogazione - link istituzionale - disponibili sul sito
Eventuali costi per l'utente	Pagamento tramite Pagonline UNICREDIT o tramite MAV: 1 versamento da € 10,20 (diritti) + € 1,78

SCHEDE DI AUTOVALUTAZIONE STANDARD QUALITATIVI				
Dimensione	Sottodimensione	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Fisica	Accesso allo sportello fisico di accoglienza	(5 giornate lavorative a settimana)	156
	Multicanale	Possibilità di comunicare a mezzo telefono, fax, posta, e-mail	(5 giornate lavorative a settimana)	104
		Disponibilità del servizio tramite pubblicazione sul sito web istituzionale	(Numero spazi web aggiornati) / (Numero spazi web da aggiornare)	100,00%
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 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)	90%
			90%	
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione sul sito web della informazione riguardante il responsabile del Servizio	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	2 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	2 giorni
	Tempistiche di risposta	Pubblicazione sul sito web della tempistica programmata	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	2 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	2 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	<1 %
	Compiutezza	% di esautività della prestazione erogata	Numero comunicazioni evase senza ulteriori adempimenti dell'utenza / Numero totale di comunicazioni	92,00%

2. Conferma di validità della patente di guida

Dipartimento regionale delle Infrastrutture della Mobilità e dei Trasporti – Servizio Provinciale della Motorizzazione Civile di Trapani	
Servizio erogato	Conferma di validità della patente di guida. Il servizio prevede la conferma di validità della patente di guida, Ai sensi dell'art. 126 del Codice della Strada e rilascio di "Duplicato"
Denominazione della struttura	SPMC_TP – U.O.2 – Conducenti – Dirigente Dr.ssa Mocata Giuseppa
Responsabile del procedimento	Dirigente Dr.ssa Mocata Giuseppa (vedi canali di comunicazione)
modalità di accesso al servizio	SS. 113 KM 373 + 600 Contrada Milo 91100 Trapani  Lunedì, mercoledì, venerdì dalle ore 9,15 alle ore 12,30, previo appuntamento mercoledì dalle ore 16,15 alle ore 17,45, previo appuntamento  <a href="http://pti.regione.sicilia.it/portal/page/portal/PIR_PORTALE/PIR_LaStrutturaRegionale/PIR_AssInfrastruttureMobilitaPIR_InfrastruttureMobilitaTrasporti/F">http://pti.regione.sicilia.it/portal/page/portal/PIR_PORTALE/PIR_LaStrutturaRegionale/PIR_AssInfrastruttureMobilitaPIR_InfrastruttureMobilitaTrasporti/F</a>  <a href="http://pti.regione.sicilia.it/portal/page/portal/PIR_PORTALE/PIR_LaStrutturaRegionale/PIR_AssInfrastruttureMobilitaPIR_InfrastruttureMobilitaTra">http://pti.regione.sicilia.it/portal/page/portal/PIR_PORTALE/PIR_LaStrutturaRegionale/PIR_AssInfrastruttureMobilitaPIR_InfrastruttureMobilitaTra</a>
Modulistica	la modulistica è scaricabile dal sito istituzionale del Dipartimento delle Infrastrutture, della Mobilità e dei Trasporti
tempi di erogazione del servizio	per legge
trasparenza del servizio	Informazioni dettagliate su servizio e sulle modalità di erogazione - link istituzionale - disponibili sul sito
Eventuali costi per l'utente	Pagamento tramite Pagonline UNICREDIT o tramite MAV: 1 v. da € 10,20 (diritti) + € 1,78 - 1 v. da € 32,00 (imposta di bollo) + € 1,78

SCHEDE DI AUTOVALUTAZIONE STANDARD QUALITATIVI				
Dimensione	Sottodimensione	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Fisica	Accesso allo sportello fisico di accoglienza	(5 giornate lavorative a settimana)	156
	Multicanale	Possibilità di comunicare a mezzo telefono, fax, posta, e-mail	(5 giornate lavorative a settimana)	104
		Disponibilità del servizio tramite pubblicazione sul sito web istituzionale	(Numero spazi web aggiornati) / (Numero spazi web da aggiornare)	100,00%
Tempestività	Tempestività	Erogazione della prestazione entro i termini previsti dalla normativa e/o regolamento. Il servizio telefono 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%
				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%

3. Rilascio della patente di guida di Categoria AM

Dipartimento regionale delle Infrastrutture della Mobilità e dei Trasporti – Servizio Provinciale della Motorizzazione Civile di Trapani	
Servizio erogato	Rilascio della patente di guida di categoria AM a seguito di esame. Il servizio prevede il rilascio, a seguito di esame, della patente di guida AM, Necessaria alla conduzione dei ciclomotori.
Denominazione della struttura	SPMC_TP – U.O.2 – Conducenti – Dirigente Dr.ssa Mocata Giuseppa
Responsabile del procedimento	D'Aietti Antonio – Ruggirello Rosa Anna (vedi canali di comunicazione)
modalità di accesso al servizio	SS. 113 KM 373 + 600 Contrada Milo 91100 Trapani  Lunedì, mercoledì, venerdì dalle ore 9,15 alle ore 12,30, previo appuntamento mercoledì dalle ore 16,15 alle ore 17,45, previo appuntamento  <a href="http://pti.regione.sicilia.it/portal/page/portal/PIR_PORTALE/PIR_LaStrutturaRegionale/PIR_AssInfrastruttureMobilitaPIR_InfrastruttureMobilitaTrasporti/F">http://pti.regione.sicilia.it/portal/page/portal/PIR_PORTALE/PIR_LaStrutturaRegionale/PIR_AssInfrastruttureMobilitaPIR_InfrastruttureMobilitaTrasporti/F</a>  <a href="http://pti.regione.sicilia.it/portal/page/portal/PIR_PORTALE/PIR_LaStrutturaRegionale/PIR_AssInfrastruttureMobilitaPIR_InfrastruttureMobilitaTra">http://pti.regione.sicilia.it/portal/page/portal/PIR_PORTALE/PIR_LaStrutturaRegionale/PIR_AssInfrastruttureMobilitaPIR_InfrastruttureMobilitaTra</a>
Modulistica	la modulistica è scaricabile dal sito istituzionale del Dipartimento delle Infrastrutture, della Mobilità e dei Trasporti
tempi di erogazione del servizio	per legge
trasparenza del servizio	Informazioni dettagliate su servizio e sulle modalità di erogazione - link istituzionale - disponibili sul sito
Eventuali costi per l'utente	Pagamento tramite Pagonline UNICREDIT o tramite MAV: 1 v. da € 26,40 (diritti) + € 1,78 - 2 v. da € 16,00 (imposta di bollo) + € 1,78

SCHEDE DI AUTOVALUTAZIONE STANDARD QUALITATIVI				
Dimensione	Sottodimensione	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Fisica	Accesso allo sportello fisico di accoglienza	(5 giornate lavorative a settimana)	156
	Multicanale	Possibilità di comunicare a mezzo telefono, fax, posta, e-mail	(5 giornate lavorative a settimana)	104
		Disponibilità del servizio tramite pubblicazione sul sito web istituzionale	(Numero spazi web aggiornati) / (Numero spazi web da aggiornare)	100,00%
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 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%
				96%
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione sul sito web della informazione riguardante il responsabile del Servizio	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
	Tempistiche di risposta	Pubblicazione sul sito web della tempistica programmata	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
	Eventuali spese a carico dell'utente	Pubblicazione sul sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
Efficacia	Conformità	% di regolarità della prestazione erogata	Numero di pratiche evase conformemente alla norma di riferimento / Numero totale comunicazioni	100,00%
	Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata	Numero di reclami / Numero richieste evase	<5%
	Compiutezza	% di esautività della prestazione erogata	Numero comunicazioni evase senza ulteriori adempimenti dell'utenza / Numero totale di comunicazioni	92,00%

Dipartimento regionale delle Infrastrutture della Mobilità e dei Trasporti – Servizio Provinciale della Motorizzazione Civile di Trapani	
Servizio erogato	Rilascio della patente di guida di categoria A1, A2 e A a seguito di esame. Il servizio prevede il rilascio, a seguito di esame, delle patenti di guida A1, A2 e A, Necessarie per la conduzione dei motocicli
Denominazione della struttura	SPMC_TP – U.O.2 – Conducenti – Dirigente Dr.ssa Mocata Giuseppa
Responsabile del procedimento	D'Aietti Antonio – Ruggirello Rosa Anna (vedi canali di comunicazione)
modalità di accesso al servizio	SS. 113 KM 373 + 600 Contrada Milo 91100 Trapani  Lunedì, mercoledì, venerdì dalle ore 9,15 alle ore 12,30, previo appuntamento mercoledì dalle ore 16,15 alle ore 17,45, previo appuntamento  <a href="http://pti.regione.sicilia.it/portal/page/portal/PIR_PORTALE/PIR_LaStrutturaRegionale/PIR_AssInfrastruttureMobilita/PIR_InfrastruttureMobilitaTrasporti/F">http://pti.regione.sicilia.it/portal/page/portal/PIR_PORTALE/PIR_LaStrutturaRegionale/PIR_AssInfrastruttureMobilita/PIR_InfrastruttureMobilitaTrasporti/F</a>  <a href="http://pti.regione.sicilia.it/portal/page/portal/PIR_PORTALE/PIR_LaStrutturaRegionale/PIR_AssInfrastruttureMobilita/PIR_InfrastruttureMobilitaTra">http://pti.regione.sicilia.it/portal/page/portal/PIR_PORTALE/PIR_LaStrutturaRegionale/PIR_AssInfrastruttureMobilita/PIR_InfrastruttureMobilitaTra</a>
Modulistica	la modulistica è scaricabile dal sito istituzionale del Dipartimento delle Infrastrutture, della Mobilità e dei Trasporti
tempi di erogazione del servizio	per legge
trasparenza del servizio	Informazioni dettagliate su servizio e sulle modalità di erogazione - link istituzionale - disponibili sul sito
Eventuali costi per l'utente	Pagamento tramite Pagonline UNICREDIT o tramite MAV: 1 v. da € 26,40 (diritti) + € 1,78 - 2 v. da € 16,00 (imposta di bollo) + € 1,78

SCHEDE DI AUTOVALUTAZIONE STANDARD QUALITATIVI				
Dimensione	Sottodimensione	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Fisica	Accesso allo sportello fisico di accoglienza	(5 giornate lavorative a settimana)	156
	Multicanale	Possibilità di comunicare a mezzo telefono, fax, posta, e-mail	(5 giornate lavorative a settimana)	104
		Disponibilità del servizio tramite pubblicazione sul sito web istituzionale	(Numero spazi web aggiornati) / (Numero spazi web da aggiornare)	100,00%
Tempestività	Tempestività	Erogazione del-la prestazione entro i termini previsti dalla normativa e/o regolamento. Il servizio telefo-nico fornisce risposte in tempo reale; le risposte alle e-mail sono evase entro 24 /48 ore (entro 72 ore se parvenu-te nella chiusu-ra dell'ufficio per fine setti-mana o festi-vità	(Numero delle prestazioni effettuate entro il tempo previsto. Tempo medio di risposta alle chiamate entranti: 60 secondi) (Tempo medio di risposta alle richieste via e-mail: 24/ 48 ore)	96%
			96%	
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione sul sito web della informazione riguardante il responsabile del Servizio	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
	Tempistiche di risposta	Pubblicazione sul sito web della tempistica programmata	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
	Eventuali spese a carico dell'utente	Pubblicazione sul sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
Efficacia	Conformità	% di regolarità della prestazione erogata	Numero di pratiche evase conformemente alla norma di riferimento / Numero totale comunicazioni	100,00%
	Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata	Numero di reclami / Numero richieste evase	<5%
	Compiutezza	% di esautività della prestazione erogata	Numero comunicazioni evase senza ulteriori adempimenti dell'utenza / Numero totale di comunicazioni	92,00%

5. Rilascio della patente B, B1, BE e B96

Dipartimento regionale delle Infrastrutture della Mobilità e dei Trasporti – Servizio Provinciale della Motorizzazione Civile di Trapani	
Servizio erogato	Rilascio della patente di guida di categoria B, B1, BE e B96 a seguito di esame. Il servizio prevede il rilascio, a seguito di esame, della patente di guida, necessaria per la conduzione di autoveicoli
Denominazione della struttura	SPMC_TP – U.O.2 – Conducenti – Dirigente Dr.ssa Mocata Giuseppa
Responsabile del procedimento	D'Aiotti Antonio – Ruggirello Rosa Anna (vedi canali di comunicazione)
SS. 113 KM 373 + 600 Contrada Milo 91100 Trapani	
modalità di accesso al servizio	Lunedì, mercoledì, venerdì dalle ore 9,15 alle ore 12,30, previo appuntamento mercoledì dalle ore 16,15 alle ore 17,45, previo appuntamento
	<a href="http://pti.regione.sicilia.it/portal/page/portal/PIR_PORTALE/PIR_LaStrutturaRegionale/PIR_AssInfrastruttureMobilita/PIR_InfrastruttureMobilitaTrasporti/F">http://pti.regione.sicilia.it/portal/page/portal/PIR_PORTALE/PIR_LaStrutturaRegionale/PIR_AssInfrastruttureMobilita/PIR_InfrastruttureMobilitaTrasporti/F</a>
	<a href="http://pti.regione.sicilia.it/portal/page/portal/PIR_PORTALE/PIR_LaStrutturaRegionale/PIR_AssInfrastruttureMobilita/PIR_InfrastruttureMobilitaTra">http://pti.regione.sicilia.it/portal/page/portal/PIR_PORTALE/PIR_LaStrutturaRegionale/PIR_AssInfrastruttureMobilita/PIR_InfrastruttureMobilitaTra</a>
Modulistica	la modulistica è scaricabile dal sito istituzionale del Dipartimento delle Infrastrutture, della Mobilità e dei Trasporti
tempi di erogazione del servizio	per legge
trasparenza del servizio	Informazioni dettagliate su servizio e sulle modalità di erogazione - link istituzionale - disponibili sul sito
Eventuali costi per l'utente	Pagamento tramite Pagonline UNICREDIT o tramite MAV: 1 v. da € 26,40 (diritti) + € 1,78 - 2 v. da € 16,00 (imposta di bollo) + € 1,78

SCHEDE DI AUTOVALUTAZIONE STANDARD QUALITATIVI				
Dimensione	Sottodimensione	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Fisica	Accesso allo sportello fisico di accoglienza	(5 giornate lavorative a settimana)	156
	Multicanale	Possibilità di comunicare a mezzo telefono, fax, posta, e-mail	(5 giornate lavorative a settimana)	104
		Disponibilità del servizio tramite pubblicazione sul sito web istituzionale	(Numero spazi web aggiornati) / (Numero spazi web da aggiornare)	100,00%
Tempestività	Tempestività	Erogazione del-la prestazione entro i termini previsti dalla normativa e/o regolamento. Il servizio telefo-nico fornisce risposte in tempo reale; le risposte alle e-mail sono evase entro 24 /48 ore (entro 72 ore se parvenu-te nella chiusu-ra dell'ufficio per fine setti-mana o festi-vità	(Numero delle prestazioni effettuate entro il tempo previsto. Tempo medio di risposta alle chiamate entranti: 60 secondi) (Tempo medio di risposta alle richieste via e-mail: 24/ 48 ore)	96%
			96%	
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione sul sito web della informazione riguardante il responsabile del Servizio	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
	Tempistiche di risposta	Pubblicazione sul sito web della tempistica programmata	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
	Eventuali spese a carico dell'utente	Pubblicazione sul sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
Efficacia	Conformità	% di regolarità della prestazione erogata	Numero di pratiche evase conformemente alla norma di riferimento / Numero totale comunicazioni	100,00%
	Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata	Numero di reclami / Numero richieste evase	<5%
	Compiutezza	% di esautività della prestazione erogata	Numero comunicazioni evase senza ulteriori adempimenti dell'utenza / Numero totale di comunicazioni	92,00%

Dipartimento regionale delle Infrastrutture della Mobilità e dei Trasporti – Servizio Provinciale della Motorizzazione Civile di Trapani	
Servizio erogato	Rilascio della patente di guida di categoria C1, C1E, C, D1, D1E, D, DE e speciali a seguito di esame. Il servizio prevede il rilascio, a seguito di esame, delle patenti di guida necessarie per la conduzione di autocarri, autobus e autoveicoli e motoveicoli con adattamenti per conducenti con ridotte capacità motorie e/o patologie
Denominazione della struttura	SPMC_TP – U.O.2 – Conducenti – Dirigente Dr.ssa Mocata Giuseppa
Responsabile del procedimento	D'Aiotti Antonio – Ruggirello Rosa Anna (vedi canali di comunicazione)
modalità di accesso al servizio	<p>SS. 113 KM 373 + 600 Contrada Milo 91100 Trapani</p> <p>Lunedì, mercoledì, venerdì dalle ore 9,15 alle ore 12,30, previo appuntamento mercoledì dalle ore 16,15 alle ore 17,45, previo appuntamento</p> <p><a href="http://pti.regione.sicilia.it/portal/page/portal/PIR_PORTALE/PIR_LaStrutturaRegionale/PIR_AssInfrastruttureMobilita/PIR_InfrastruttureMobilitaTrasporti/F">http://pti.regione.sicilia.it/portal/page/portal/PIR_PORTALE/PIR_LaStrutturaRegionale/PIR_AssInfrastruttureMobilita/PIR_InfrastruttureMobilitaTrasporti/F</a></p> <p><a href="http://pti.regione.sicilia.it/portal/page/portal/PIR_PORTALE/PIR_LaStrutturaRegionale/PIR_AssInfrastruttureMobilita/PIR_InfrastruttureMobilitaTra">http://pti.regione.sicilia.it/portal/page/portal/PIR_PORTALE/PIR_LaStrutturaRegionale/PIR_AssInfrastruttureMobilita/PIR_InfrastruttureMobilitaTra</a></p>
Modulistica	la modulistica è scaricabile dal sito istituzionale del Dipartimento delle Infrastrutture, della Mobilità e dei Trasporti
tempi di erogazione del servizio	per legge
trasparenza del servizio	Informazioni dettagliate su servizio e sulle modalità di erogazione - link istituzionale - disponibili sul sito
Eventuali costi per l'utente	Pagamento tramite Pagonline UNICREDIT o tramite MAV: 1 v. da € 26,40 (diritti) + € 1,78 - 2 v. da € 16,00 (imposta di bollo) + € 1,78

SCHEDE DI AUTOVALUTAZIONE STANDARD QUALITATIVI				
Dimensione	Sottodimensione	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Fisica	Accesso allo sportello fisico di accoglienza	(5 giornate lavorative a settimana)	156
	Multicanale	Possibilità di comunicare a mezzo telefono, fax, posta, e-mail	(5 giornate lavorative a settimana)	104
		Disponibilità del servizio tramite pubblicazione sul sito web istituzionale	(Numero spazi web aggiornati) / (Numero spazi web da aggiornare)	100,00%
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-età	(Numero delle prestazioni effettuate entro il tempo previsto. Tempo medio di risposta alle chiamate entranti: 60 secondi) (Tempo medio di risposta alle richieste via e-mail: 24/ 48 ore)	96%
				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%

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

Dipartimento regionale delle Infrastrutture della Mobilità e dei Trasporti – Servizio Provinciale della Motorizzazione Civile di Trapani	
Servizio erogato	Rilascio della Carta di Qualificazione del Conducente (C.Q.C.) a seguito di esame. Il servizio prevede il rilascio, a seguito di esame, della Carta di Qualificazione del Conducente (c.d.CQC) per coloro i quali svolgono, a livello professionale, l'attività di conducente di veicoli destinati al trasporto di persone e/o cose per conto terzi, essendo già in possesso della patente necessaria A condurre i predetti veicoli
Denominazione della struttura	SPMC_TP – U.O.2 – Conducenti – Dirigente Dr.ssa Mocata Giuseppa
Responsabile del procedimento	Guadalupi Giovanni (vedi canali di comunicazione)
modalità di accesso al servizio	SS. 113 KM 373 + 600 Contrada Milo Trapani  Lunedì, mercoledì, venerdì dalle ore 9,15 alle ore 12,30, previo appuntamento mercoledì dalle ore 16,15 alle ore 17,45, previo appuntamento  <a href="http://pti.regione.sicilia.it/portal/page/portal/PIR_PORTALE/PIR_LaStrutturaRegionale/PIR_AssInfrastruttureMobilita/PIR_InfrastruttureMobilitaTrasporti/F">http://pti.regione.sicilia.it/portal/page/portal/PIR_PORTALE/PIR_LaStrutturaRegionale/PIR_AssInfrastruttureMobilita/PIR_InfrastruttureMobilitaTrasporti/F</a>  <a href="http://pti.regione.sicilia.it/portal/page/portal/PIR_PORTALE/PIR_LaStrutturaRegionale/PIR_AssInfrastruttureMobilita/PIR_InfrastruttureMobilitaTra">http://pti.regione.sicilia.it/portal/page/portal/PIR_PORTALE/PIR_LaStrutturaRegionale/PIR_AssInfrastruttureMobilita/PIR_InfrastruttureMobilitaTra</a>
Modulistica	la modulistica è scaricabile dal sito istituzionale del Dipartimento delle Infrastrutture, della Mobilità e dei Trasporti
tempi di erogazione del servizio	120 giorni
trasparenza del servizio	Informazioni dettagliate su servizio e sulle modalità di erogazione - link istituzionale - disponibili sul sito
Eventuali costi per l'utente	Pagamento tramite Pagonline UNICREDIT o tramite MAV: 1 v. da € 26,40 (diritti) + € 1,78 - 2 v. da € 16,00 (imposta di bollo) + € 1,78

SCHEDE DI AUTOVALUTAZIONE STANDARD QUALITATIVI				
Dimensione	Sottodimensione	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Fisica	Accesso allo sportello fisico di accoglienza	(5 giornate lavorative a settimana)	156
	Multicanale	Possibilità di comunicare a mezzo telefono, fax, posta, e-mail	(5 giornate lavorative a settimana)	104
		Disponibilità del servizio tramite pubblicazione sul sito web istituzionale	(Numero spazi web aggiornati) / (Numero spazi web da aggiornare)	100,00%
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 esautività della prestazione erogata	Numero comunicazioni evase senza ulteriori adempimenti dell'utenza / Numero totale di comunicazioni	92,00%



## 8. Rilascio del duplicato patente di guida

Dipartimento regionale delle Infrastrutture della Mobilità e dei Trasporti – Servizio Provinciale della Motorizzazione Civile di Trapani	
Servizio erogato	Rilascio del duplicato della patente di guida per riclassificazione o riduzione periodo di validità, Deterioramento, distruzione, smarrimento, furto. Il servizio prevede il rilascio del duplicato della patente di guida in diversi casi quali riclassificazione, riduzione periodo di validità, deterioramento, distruzione e nei casi in cui, In sede di denuncia di smarrimento o furto la patente non risulta duplicabile dall'Organo che Riceve la denuncia
Denominazione della struttura	SPMC_TP – U.O.2 – Conducenti – Dirigente Dr.ssa Mocata Giuseppa
Responsabile del procedimento	D'Aietti Antonio – Ruggirello Rosa Anna (vedi canali di comunicazione)
SS. 113 KM 373 + 600 Contrada Milo 91100 Trapani	
modalità di accesso al servizio	Lunedì, mercoledì, venerdì dalle ore 9,15 alle ore 12,30, previo appuntamento mercoledì dalle ore 16,15 alle ore 17,45, previo appuntamento
	<a href="http://ptl.regione.sicilia.it/portal/page/portal/PIR_PORTALE/PIR_LaStrutturaRegionale/PIR_AssInfrastruttureMobilita/PIR_InfrastruttureMobilitaTrasporti/F">http://ptl.regione.sicilia.it/portal/page/portal/PIR_PORTALE/PIR_LaStrutturaRegionale/PIR_AssInfrastruttureMobilita/PIR_InfrastruttureMobilitaTrasporti/F</a>
	<a href="http://ptl.regione.sicilia.it/portal/page/portal/PIR_PORTALE/PIR_LaStrutturaRegionale/PIR_AssInfrastruttureMobilita/PIR_InfrastruttureMobilitaTra">http://ptl.regione.sicilia.it/portal/page/portal/PIR_PORTALE/PIR_LaStrutturaRegionale/PIR_AssInfrastruttureMobilita/PIR_InfrastruttureMobilitaTra</a>
Modulistica	la modulistica è scaricabile dal sito istituzionale del Dipartimento delle Infrastrutture, della Mobilità e dei Trasporti
tempi di erogazione del servizio	30 giorni
trasparenza del servizio	Informazioni dettagliate su servizio e sulle modalità di erogazione - link istituzionale - disponibili sul sito
Eventuali costi per l'utente	Pagamento tramite Pagonline UNICREDIT o tramite MAV: 1 v. da € 10,20 (diritti) + € 1,78 - 1 v. da € 32,00 (imposta di bollo) + € 1,78

SCHEDE DI AUTOVALUTAZIONE STANDARD QUALITATIVI				
Dimensione	Sottodimensione	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Fisica	Accesso allo sportello fisico di accoglienza	(5 giornate lavorative a settimana)	156
	Multicanale	Possibilità di comunicare a mezzo telefono, fax, posta, e-mail	(5 giornate lavorative a settimana)	104
		Disponibilità del servizio tramite pubblicazione sul sito web istituzionale	(Numero spazi web aggiornati) / (Numero spazi web da aggiornare)	100,00%
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 parvenu-te nella chiusura dell'ufficio per fine settimana o festi-vità	(Numero delle prestazioni effettuate entro il tempo previsto. Tempo medio di risposta alle chiamate entranti: 60 secondi) (Tempo medio di risposta alle richieste via e-mail: 24/ 48 ore)	96%
				96%
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione sul sito web della informazione riguardante il responsabile del Servizio	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
	Tempistiche di risposta	Pubblicazione sul sito web della tempistica programmata	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
	Eventuali spese a carico dell'utente	Pubblicazione sul sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
Efficacia	Conformità	% di regolarità della prestazione erogata	Numero di pratiche evase conformemente alla norma di riferimento / Numero totale comunicazioni	100,00%
	Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata	Numero di reclami / Numero richieste evase	<5%
	Compiutezza	% di esautività della prestazione erogata	Numero comunicazioni evase senza ulteriori adempimenti dell'utenza / Numero totale di comunicazioni	92,00%

Dipartimento regionale delle Infrastrutture della Mobilità e dei Trasporti – Servizio Provinciale della Motorizzazione Civile di Trapani	
Servizio erogato	Rilascio della patente di guida a seguito di conversione di patente militare. Il servizio prevede, a seguito di domanda di conversione, il rilascio della patente di guida a coloro che Sono muniti di patente militare, senza sostenere l'esame di idoneità, per i veicoli delle corrispondenti Categorie
Denominazione della struttura	SPMC_TP – U.O.2 – Conducenti – Dirigente Dr.ssa Mocata Giuseppa
Responsabile del procedimento	D'Aietti Antonio – Ruggirello Rosa Anna (vedi canali di comunicazione)
modalità di accesso al servizio	SS. 113 KM 373 + 600 Contrada Milo 91100 Trapani  Lunedì, mercoledì, venerdì dalle ore 9,15 alle ore 12,30, previo appuntamento mercoledì dalle ore 16,15 alle ore 17,45, previo appuntamento  <a href="http://pti.regione.sicilia.it/portal/page/portal/PIR_PORTALE/PIR_LaStrutturaRegionale/PIR_AssInfrastruttureMobilitaPIR_InfrastruttureMobilitaTrasporti/F">http://pti.regione.sicilia.it/portal/page/portal/PIR_PORTALE/PIR_LaStrutturaRegionale/PIR_AssInfrastruttureMobilitaPIR_InfrastruttureMobilitaTrasporti/F</a>  <a href="http://pti.regione.sicilia.it/portal/page/portal/PIR_PORTALE/PIR_LaStrutturaRegionale/PIR_AssInfrastruttureMobilitaPIR_InfrastruttureMobilitaTra">http://pti.regione.sicilia.it/portal/page/portal/PIR_PORTALE/PIR_LaStrutturaRegionale/PIR_AssInfrastruttureMobilitaPIR_InfrastruttureMobilitaTra</a>
Modulistica	la modulistica è scaricabile dal sito istituzionale del Dipartimento delle Infrastrutture, della Mobilità e dei Trasporti
tempi di erogazione del servizio	30 giorni
trasparenza del servizio	Informazioni dettagliate su servizio e sulle modalità di erogazione - link istituzionale - disponibili sul sito
Eventuali costi per l'utente	Pagamento tramite Pagonline UNICREDIT o tramite MAV: 1 v. da € 10,20 (diritti) + € 1,78 - 1 v. da € 32,00 (imposta di bollo) + € 1,78

SCHEDE DI AUTOVALUTAZIONE STANDARD QUALITATIVI				
Dimensione	Sottodimensione	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Fisica	Accesso allo sportello fisico di accoglienza	(5 giornate lavorative a settimana)	156
	Multicanale	Possibilità di comunicare a mezzo telefono, fax, posta, e-mail	(5 giornate lavorative a settimana)	104
		Disponibilità del servizio tramite pubblicazione sul sito web istituzionale	(Numero spazi web aggiornati) / (Numero spazi web da aggiornare)	100,00%
Tempestività	Tempestività	Erogazione del-la prestazione entro i termini previsti dalla normativa e/o regolamento. Il servizio telefonico fornisce risposte in tempo reale; le risposte alle e-mail sono evase entro 24 /48 ore (entro 72 ore se parvenute nella chiusura dell'ufficio per fine settimana o 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%
	Completezza	% di esautività della prestazione erogata	Numero comunicazioni evase senza ulteriori adempimenti dell'utenza / Numero totale di comunicazioni	92,00%

10. Rilascio patente di guida a seguito di conversione di patente estera

Pagamento tramite Pagonline UNICREDIT o tramite MAV:	
Servizio erogato	Rilascio della patente di guida a seguito di conversione della patente estera. Il servizio prevede, a seguito di domanda di conversione, il rilascio della patente di guida, senza sostenere l'esame di idoneità, a coloro che sono in possesso di patente in corso di validità, rilasciata da uno stato membro della UE (Unione Europea) o SEE (Spazio Economico Europeo) e che abbiano la residenza anagrafica in Italia, per veicoli delle corrispondenti categorie. Il servizio si estende anche ai titolari di patente di guida rilasciata da paesi non comunitari, Con i quali sia in vigore specifica intesa bilaterale con l'Italia
Denominazione della struttura	SPMC_TP – U.O.2 – Conducenti – Dirigente Dr.ssa Mocata Giuseppa
Responsabile del procedimento	D'Aietti Antonio – Ruggirello Rosa Anna (vedi canali di comunicazione)
modalità di accesso al servizio	SS. 113 KM 373 + 600 Contrada Milo 91100 Trapani  Lunedì, mercoledì, venerdì dalle ore 9,15 alle ore 12,30, previo appuntamento mercoledì dalle ore 16,15 alle ore 17,45, previo appuntamento  <a href="http://pti.regione.sicilia.it/portal/page/portal/PIR_PORTALE/PIR_LaStrutturaRegionale/PIR_AssInfrastruttureMobilitaPIR_InfrastruttureMobilitaTrasporti/F">http://pti.regione.sicilia.it/portal/page/portal/PIR_PORTALE/PIR_LaStrutturaRegionale/PIR_AssInfrastruttureMobilitaPIR_InfrastruttureMobilitaTrasporti/F</a>  <a href="http://pti.regione.sicilia.it/portal/page/portal/PIR_PORTALE/PIR_LaStrutturaRegionale/PIR_AssInfrastruttureMobilitaPIR_InfrastruttureMobilitaTra">http://pti.regione.sicilia.it/portal/page/portal/PIR_PORTALE/PIR_LaStrutturaRegionale/PIR_AssInfrastruttureMobilitaPIR_InfrastruttureMobilitaTra</a>
Modulistica	la modulistica è scaricabile dal sito istituzionale del Dipartimento delle Infrastrutture, della Mobilità e dei Trasporti
tempi di erogazione del servizio	30 giorni
trasparenza del servizio	Informazioni dettagliate su servizio e sulle modalità di erogazione - link istituzionale - disponibili sul sito
Eventuali costi per l'utente	Pagamento tramite Pagonline UNICREDIT o tramite MAV: 1 v. da € 10,20 (diritti) + € 1,78 - 1 v. da € 32,00 (imposta di bollo) + € 1,78

SCHEDE DI AUTOVALUTAZIONE STANDARD QUALITATIVI				
Dimensione	Sottodimensione	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Fisica	Accesso allo sportello fisico di accoglienza	(5 giornate lavorative a settimana)	156
	Multicanale	Possibilità di comunicare a mezzo telefono, fax, posta, e-mail	(5 giornate lavorative a settimana)	104
		Disponibilità del servizio tramite pubblicazione sul sito web istituzionale	(Numero spazi web aggiornati) / (Numero spazi web da aggiornare)	100,00%
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%

11. Rilascio di patente internazionale

Dipartimento regionale delle Infrastrutture della Mobilità e dei Trasporti – Servizio Provinciale della Motorizzazione Civile di Trapani	
Servizio erogato	Rilascio di patente internazionale. Il servizio prevede, a seguito di domanda, il rilascio della patente internazionale di guida, Per la guida dei veicoli negli stati esteri in cui il documento è richiesto
Denominazione della struttura	SPMC_TP – U.O.2 – Conducenti – Dirigente Dr.ssa Mocata Giuseppa
Responsabile del procedimento	Dirigente Dr.ssa Mocata Giuseppa (vedi canali di comunicazione)
modalità di accesso al servizio	SS. 113 KM 373 + 600 Contrada Milo 91100 Trapani  Lunedì, mercoledì, venerdì dalle ore 9,15 alle ore 12,30, previo appuntamento mercoledì dalle ore 16,15 alle ore 17,45, previo appuntamento  <a href="http://pti.regione.sicilia.it/portal/page/portal/PIR_PORTALE/PIR_LaStrutturaRegionale/PIR_AssInfrastruttureMobilita/PIR_InfrastruttureMobilitaTrasporti/F">http://pti.regione.sicilia.it/portal/page/portal/PIR_PORTALE/PIR_LaStrutturaRegionale/PIR_AssInfrastruttureMobilita/PIR_InfrastruttureMobilitaTrasporti/F</a>  <a href="http://pti.regione.sicilia.it/portal/page/portal/PIR_PORTALE/PIR_LaStrutturaRegionale/PIR_AssInfrastruttureMobilita/PIR_InfrastruttureMobilitaTra">http://pti.regione.sicilia.it/portal/page/portal/PIR_PORTALE/PIR_LaStrutturaRegionale/PIR_AssInfrastruttureMobilita/PIR_InfrastruttureMobilitaTra</a>
Modulistica	la modulistica è scaricabile dal sito istituzionale del Dipartimento delle Infrastrutture, della Mobilità e dei Trasporti
tempi di erogazione del servizio	il termine fissato in sede di disciplina normativa del procedimento per la conclusione con l'adozione di un provvedimento espresso e ogni altro termine procedimentale rilevante;
trasparenza del servizio	Informazioni dettagliate su servizio e sulle modalità di erogazione - link istituzionale - disponibili sul sito
Eventuali costi per l'utente	Pagamento tramite Pagonline UNICREDIT o tramite MAV: 1 v. da € 10,20 (diritti) + € 1,78 - 1 v. da € 16,00 (imposta di bollo) + € 1,78

SCHEDE DI AUTOVALUTAZIONE STANDARD QUALITATIVI				
Dimensione	Sottodimensione	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Fisica	Accesso allo sportello fisico di accoglienza	(5 giornate lavorative a settimana)	156
	Multicanale	Possibilità di comunicare a mezzo telefono, fax, posta, e-mail	(5 giornate lavorative a settimana)	104
		Disponibilità del servizio tramite pubblicazione sul sito web istituzionale	(Numero spazi web aggiornati) / (Numero spazi web da aggiornare)	100,00%
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 sett-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%

Pagamento tramite Pagonline UNICREDIT o tramite MAV:	
Servizio erogato	Rilascio del Certificato di Abilitazione Professionale (CAP) a seguito di esame. Il servizio prevede il rilascio, a seguito di esame, del certificato di abilitazione professionale CAP per coloro i quali intendano svolgere l'attività di conducente di veicoli destinati ad effettuare servizio di piazza (taxi) O servizio di rimessa (noleggio con conducente)
Denominazione della struttura	SPMC_TP – U.O.2 – Conducenti – Dirigente Dr.ssa Mocata Giuseppa
Responsabile del procedimento	Ruggirello Rosa Anna (vedi canali di comunicazione)
modalità di accesso al servizio	SS. 113 KM 373 + 600 Contrada Milo 91100 Trapani  Lunedì, mercoledì, venerdì dalle ore 9,15 alle ore 12,30, previo appuntamento mercoledì dalle ore 16,15 alle ore 17,45, previo appuntamento  <a href="http://pti.regione.sicilia.it/portal/page/portal/PIR_PORTALE/PIR_LaStrutturaRegionale/PIR_AssInfrastruttureMobilita/PIR_InfrastruttureMobilitaTrasporti/F">http://pti.regione.sicilia.it/portal/page/portal/PIR_PORTALE/PIR_LaStrutturaRegionale/PIR_AssInfrastruttureMobilita/PIR_InfrastruttureMobilitaTrasporti/F</a>  <a href="http://pti.regione.sicilia.it/portal/page/portal/PIR_PORTALE/PIR_LaStrutturaRegionale/PIR_AssInfrastruttureMobilita/PIR_InfrastruttureMobilitaTra">http://pti.regione.sicilia.it/portal/page/portal/PIR_PORTALE/PIR_LaStrutturaRegionale/PIR_AssInfrastruttureMobilita/PIR_InfrastruttureMobilitaTra</a>
Modulistica	la modulistica è scaricabile dal sito istituzionale del Dipartimento delle Infrastrutture, della Mobilità e dei Trasporti
tempi di erogazione del servizio	per legge
trasparenza del servizio	Informazioni dettagliate su servizio e sulle modalità di erogazione - link istituzionale - disponibili sul sito
Eventuali costi per l'utente	Pagamento tramite Pagonline UNICREDIT o tramite MAV: 1 v. da € 16,20 (diritti) + € 1,78 - 1 v. da € 16,00 (imposta di bollo) + € 1,78

SCHEDE DI AUTOVALUTAZIONE STANDARD QUALITATIVI				
Dimensione	Sottodimensione	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Fisica	Accesso allo sportello fisico di accoglienza	(5 giornate lavorative a settimana)	156
	Multicanale	Possibilità di comunicare a mezzo telefono, fax, posta, e-mail	(5 giornate lavorative a settimana)	104
		Disponibilità del servizio tramite pubblicazione sul sito web istituzionale	(Numero spazi web aggiornati) / (Numero spazi web da aggiornare)	100,00%
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 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 esattività della prestazione erogata	Numero comunicazioni evase senza ulteriori adempimenti dell'utente / Numero totale di comunicazioni	92,00%

Pagamento tramite Pagonline UNICREDIT o tramite MAV:	
Servizio erogato	Esame di revisione della patente di guida e della Carta di Qualificazione del Conducente (CQC). Il servizio prevede l'organizzazione dell'esame per i conducenti titolari di patente di guida e di CQC, in caso di perdita totale del punteggio sulla patente e/o CQC. Tali utenti devono quindi sottoporsi ad esame di revisione tecnica, Sulla base dell'intero programma e secondo le modalità previste per il primo conseguimento
Denominazione della struttura	SPMC_TP – U.O.2 – Conducenti – Dirigente Dr.ssa Mocata Giuseppa
Responsabile del procedimento	D'Aielli Antonio (vedi canali di comunicazione)
modalità di accesso al servizio	SS. 113 KM 373 + 600 Contrada Milo 91100 Trapani  Lunedì, mercoledì, venerdì dalle ore 9,15 alle ore 12,30, previo appuntamento mercoledì dalle ore 16,15 alle ore 17,45, previo appuntamento  <a href="http://pti.regione.sicilia.it/portal/page/portal/PIR_PORTALE/PIR_LaStrutturaRegionale/PIR_AssInfrastruttureMobilitaPIR_InfrastruttureMobilitaTrasporti/F">http://pti.regione.sicilia.it/portal/page/portal/PIR_PORTALE/PIR_LaStrutturaRegionale/PIR_AssInfrastruttureMobilitaPIR_InfrastruttureMobilitaTrasporti/F</a>  <a href="http://pti.regione.sicilia.it/portal/page/portal/PIR_PORTALE/PIR_LaStrutturaRegionale/PIR_AssInfrastruttureMobilitaPIR_InfrastruttureMobilitaTra">http://pti.regione.sicilia.it/portal/page/portal/PIR_PORTALE/PIR_LaStrutturaRegionale/PIR_AssInfrastruttureMobilitaPIR_InfrastruttureMobilitaTra</a>
Modulistica	la modulistica è scaricabile dal sito istituzionale del Dipartimento delle Infrastrutture, della Mobilità e dei Trasporti
tempi di erogazione del servizio	120 giorni
trasparenza del servizio	Informazioni dettagliate su servizio e sulle modalità di erogazione - link istituzionale - disponibili sul sito
Eventuali costi per l'utente	Pagamento tramite Pagonline UNICREDIT o tramite MAV: 1 v. da € 16,00 (imposta di bollo) + € 1,78

SCHEDE DI AUTOVALUTAZIONE STANDARD QUALITATIVI				
Dimensione	Sottodimensione	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Fisica	Accesso allo sportello fisico di accoglienza	(5 giornate lavorative a settimana)	156
	Multicanale	Possibilità di comunicare a mezzo telefono, fax, posta, e-mail	(5 giornate lavorative a settimana)	104
		Disponibilità del servizio tramite pubblicazione sul sito web istituzionale	(Numero spazi web aggiornati) / (Numero spazi web da aggiornare)	100,00%
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 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 esaustività della prestazione erogata	Numero comunicazioni evase senza ulteriori adempimenti dell'utenza / Numero totale di comunicazioni	92,00%

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

Servizio erogato	Rinnovo della patente di guida nei casi in cui il rinnovo telematico non dovesse risultare possibile o dovessero presentarsi anomalie che non consentono al Medico Certificatore di procedere al rinnovo telematico
Denominazione della struttura	SPMC_TP – U.O.2 – Conducenti – Dirigente Dr.ssa Mocata Giuseppa
Responsabile del procedimento	D'Aiotti Antonio – Ruggirello Rosa Anna (vedi canali di comunicazioni)
modalità di accesso al servizio	SS. 113 KM 373 + 600 Contrada Milo 91100 Trapani  Lunedì, mercoledì, venerdì dalle ore 9,15 alle ore 12,30, previo appuntamento mercoledì dalle ore 16,15 alle ore 17,45, previo appuntamento  <a href="http://pti.regione.sicilia.it/portal/page/portal/PIR_PORTALE/PIR_LaStrutturaRegionale/PIR_AssInfrastruttureMobilita/PIR_InfrastruttureMobilitaTrasporti/F">http://pti.regione.sicilia.it/portal/page/portal/PIR_PORTALE/PIR_LaStrutturaRegionale/PIR_AssInfrastruttureMobilita/PIR_InfrastruttureMobilitaTrasporti/F</a>  <a href="http://pti.regione.sicilia.it/portal/page/portal/PIR_PORTALE/PIR_LaStrutturaRegionale/PIR_AssInfrastruttureMobilita/PIR_InfrastruttureMobilitaTra">http://pti.regione.sicilia.it/portal/page/portal/PIR_PORTALE/PIR_LaStrutturaRegionale/PIR_AssInfrastruttureMobilita/PIR_InfrastruttureMobilitaTra</a>
Modulistica	la modulistica è scaricabile dal sito istituzionale del Dipartimento delle Infrastrutture, della Mobilità e dei Trasporti
tempi di erogazione del servizio	30 giorni
trasparenza del servizio	Informazioni dettagliate su servizio e sulle modalità di erogazione - link istituzionale - disponibili sul sito
Eventuali costi per l'utente	Pagamento tramite Pagonline UNICREDIT o tramite MAV: 1 v. da € 10,20 (diritti) + € 1,78 - 1 v. da € 16,00 (imposta di bollo) + € 1,78

## SCHEDE DI AUTOVALUTAZIONE STANDARD QUALITATIVI

Dimensione	Sottodimensione	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Fisica	Accesso allo sportello fisico di accoglienza	(5 giornate lavorative a settimana)	156
	Multicanale	Possibilità di comunicare a mezzo telefono, fax, posta, e-mail	(5 giornate lavorative a settimana)	104
		Disponibilità del servizio tramite pubblicazione sul sito web istituzionale	(Numero spazi web aggiornati) / (Numero spazi web da aggiornare)	100,00%
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 Provinciale della Motorizzazione Civile di Trapani	
Servizio erogato	Rilascio della Patente Nautica di categoria A e C, che abilita al comando e alla condotta dei natanti e delle imbarcazioni da diporto per la navigazione a motore e/o vela, entro le dodici miglia dalla costa. Il servizio prevede il rilascio della patente nautica, a seguito di esame teorico e pratico, che autorizza la conduzione dei natanti da diporto entro dodici miglia dalla costa
Denominazione della struttura	SPMC_TP – U.O.2 – Conducenti – Dirigente Dr.ssa Mocata Giuseppa
Responsabile del procedimento	Marino Giovan Battista (vedi canali di comunicazione)
modalità di accesso al servizio	SS. 113 KM 373 + 600 Contrada Milo 91100 Trapani  Lunedì, mercoledì, venerdì dalle ore 9,15 alle ore 12,30, previo appuntamento mercoledì dalle ore 16,15 alle ore 17,45, previo appuntamento  <a href="http://pti.regione.sicilia.it/portal/page/portal/PIR_PORTALE/PIR_LaStrutturaRegionale/PIR_AssInfrastruttureMobilita/PIR_InfrastruttureMobilitaTrasporti/F">http://pti.regione.sicilia.it/portal/page/portal/PIR_PORTALE/PIR_LaStrutturaRegionale/PIR_AssInfrastruttureMobilita/PIR_InfrastruttureMobilitaTrasporti/F</a>  <a href="http://pti.regione.sicilia.it/portal/page/portal/PIR_PORTALE/PIR_LaStrutturaRegionale/PIR_AssInfrastruttureMobilita/PIR_InfrastruttureMobilitaTra">http://pti.regione.sicilia.it/portal/page/portal/PIR_PORTALE/PIR_LaStrutturaRegionale/PIR_AssInfrastruttureMobilita/PIR_InfrastruttureMobilitaTra</a>
Modulistica	
tempi di erogazione del servizio	120 giorni
trasparenza del servizio	
Eventuali costi per l'utente	Pagamento tramite Pagonline UNICREDIT o tramite MAV: 1 v. da € 10,20 (diritti) + € 1,78 - 1 v. da € 32,00 (imposta di bollo) + € 1,78

SCHEDE DI AUTOVALUTAZIONE STANDARD QUALITATIVI				
Dimensione	Sottodimensione	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Fisica	Accesso allo sportello fisico di accoglienza	(5 giornate lavorative a settimana)	156
	Multicanale	Possibilità di comunicare a mezzo telefono, fax, posta, e-mail	(5 giornate lavorative a settimana)	scaricabile dal sito istituzionale del Dipartimento delle Infrastrutture, della Mobilità e dei
		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 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%
	Completezza	% di esaustività della prestazione erogata	Numero comunicazioni evase senza ulteriori adempimenti dell'utenza / Numero totale di comunicazioni	92,00%



16. Rilascio di Duplicati di patenti nautiche

Dipartimento regionale delle Infrastrutture della Mobilità e dei Trasporti – Servizio Provinciale della Motorizzazione Civile di Trapani	
Servizio erogato	Rilascio di duplicati di patenti nautiche per variazione di residenza e rinnovo di validità. Il servizio prevede la convalida della patente nautica e/o l'aggiornamento per cambio Di residenza del richiedente
Denominazione della struttura	SPMC_TP – U.O.2 – Conducenti – Dirigente Dr.ssa Mocata Giuseppa
Responsabile del procedimento	Marino Giovan Battista (vedi canali di comunicazione)
SS. 113 KM 373 + 600 Contrada Milo 91100 Trapani	
modalità di accesso al servizio	Lunedì, mercoledì, venerdì dalle ore 9,15 alle ore 12,30, previo appuntamento mercoledì dalle ore 16,15 alle ore 17,45, previo appuntamento
	<a href="http://pti.regione.sicilia.it/portal/page/portal/PIR_PORTALE/PIR_LaStrutturaRegionale/PIR_AssInfrastruttureMobilitaPIR_InfrastruttureMobilitaTrasporti/F">http://pti.regione.sicilia.it/portal/page/portal/PIR_PORTALE/PIR_LaStrutturaRegionale/PIR_AssInfrastruttureMobilitaPIR_InfrastruttureMobilitaTrasporti/F</a>
	<a href="http://pti.regione.sicilia.it/portal/page/portal/PIR_PORTALE/PIR_LaStrutturaRegionale/PIR_AssInfrastruttureMobilitaPIR_InfrastruttureMobilitaTra">http://pti.regione.sicilia.it/portal/page/portal/PIR_PORTALE/PIR_LaStrutturaRegionale/PIR_AssInfrastruttureMobilitaPIR_InfrastruttureMobilitaTra</a>
Modulistica	la modulistica è scaricabile dal sito istituzionale del Dipartimento delle Infrastrutture, della Mobilità e dei Trasporti
tempi di erogazione del servizio	per legge
trasparenza del servizio	Informazioni dettagliate su servizio e sulle modalità di erogazione - link istituzionale - disponibili sul sito
Eventuali costi per l'utente	Pagamento tramite Pagonline UNICREDIT o tramite MAV: 1 v. da € 10,20 (diritti) + € 1,78 - 1 v. da € 16,00 (imposta di bollo) + € 1,78

SCHEDE DI AUTOVALUTAZIONE STANDARD QUALITATIVI				
Dimensione	Sottodimensione	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Fisica	Accesso allo sportello fisico di accoglienza	(5 giornate lavorative a settimana)	156
	Multicanale	Possibilità di comunicare a mezzo telefono, fax, posta, e-mail	(5 giornate lavorative a settimana)	104
		Disponibilità del servizio tramite pubblicazione sul sito web istituzionale	(Numero spazi web aggiornati) / (Numero spazi web da aggiornare)	100,00%
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%

17. Conseguimento Rinnovo CFP tipo ADR

Dipartimento regionale delle Infrastrutture della Mobilità e dei Trasporti – Servizio Provinciale della Motorizzazione Civile di Trapani	
Servizio erogato	Conseguimento/rinnovo del Certificato di Formazione Professionale (CFP) tipo ADR. Il servizio prevede il rilascio del CFP – ADR a seguito d'esame
Denominazione della struttura	SPMC_TP – U.O.2 – Conducenti – Dirigente Dr.ssa Mocata Giuseppa
Responsabile del procedimento	Guadalupi Giovanni (vedi canali di comunicazione)
modalità di accesso al servizio	<p>SS. 113 KM 373 + 600 Contrada Milo 91100 Trapani</p> <p>Lunedì, mercoledì, venerdì dalle ore 9,15 alle ore 12,30, previo appuntamento mercoledì dalle ore 16,15 alle ore 17,45, previo appuntamento</p> <p><a href="http://pti.regione.sicilia.it/portal/page/portal/PIR_PORTALE/PIR_LaStrutturaRegionale/PIR_AssInfrastruttureMobilita/PIR_InfrastruttureMobilitaTrasporti/F">http://pti.regione.sicilia.it/portal/page/portal/PIR_PORTALE/PIR_LaStrutturaRegionale/PIR_AssInfrastruttureMobilita/PIR_InfrastruttureMobilitaTrasporti/F</a></p> <p><a href="http://pti.regione.sicilia.it/portal/page/portal/PIR_PORTALE/PIR_LaStrutturaRegionale/PIR_AssInfrastruttureMobilita/PIR_InfrastruttureMobilitaTra">http://pti.regione.sicilia.it/portal/page/portal/PIR_PORTALE/PIR_LaStrutturaRegionale/PIR_AssInfrastruttureMobilita/PIR_InfrastruttureMobilitaTra</a></p>
Modulistica	la modulistica è scaricabile dal sito istituzionale del Dipartimento delle Infrastrutture, della Mobilità e dei Trasporti
tempi di erogazione del servizio	120 giorni
trasparenza del servizio	Informazioni dettagliate su servizio e sulle modalità di erogazione - link istituzionale - disponibili sul sito
Eventuali costi per l'utente	Pagamento tramite Pagonline UNICREDIT o tramite MAV: 1 v. da € 16,20 (diritti) + € 1,78 - 1 v. da € 32,00 (imposta di bollo) + € 1,78

SCHEDE DI AUTOVALUTAZIONE STANDARD QUALITATIVI				
Dimensione	Sottodimensione	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Fisica	Accesso allo sportello fisico di accoglienza	(5 giornate lavorative a settimana)	156
	Multicanale	Possibilità di comunicare a mezzo telefono, fax, posta, e-mail	(5 giornate lavorative a settimana)	104
		Disponibilità del servizio tramite pubblicazione sul sito web istituzionale	(Numero spazi web aggiornati) / (Numero spazi web da aggiornare)	100,00%
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-età	(Numero delle prestazioni effettuate entro il tempo previsto. Tempo medio di risposta alle chiamate entranti: 60 secondi) (Tempo medio di risposta alle richieste via e-mail: 24/ 48 ore)	96%
		96%		
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione sul sito web della informazione riguardante il responsabile del Servizio	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
	Tempistiche di risposta	Pubblicazione sul sito web della tempistica programmata	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
	Eventuali spese a carico dell'utente	Pubblicazione sul sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
Efficacia	Conformità	% di regolarità della prestazione erogata	Numero di pratiche evase conformemente alla norma di riferimento / Numero totale comunicazioni	100,00%
	Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata	Numero di reclami / Numero richieste evase	<5%
	Compiutezza	% di esautività della prestazione erogata	Numero comunicazioni evase senza ulteriori adempimenti dell'utenza / Numero totale di comunicazioni	92,00%

Dipartimento regionale delle Infrastrutture della Mobilità e dei Trasporti – Servizio Provinciale della Motorizzazione Civile di Trapani	
Servizio erogato	Immatricolazioni e reimmatricolazioni di autoveicoli, motoveicoli e loro rimorchi non rientranti nell'ambito di applicazione del decreto del Presidente della Repubblica 19 settembre 2000, 358. Il servizio prevede la targatura dei veicoli (autoveicoli, motoveicoli, rimorchi) A seguito di nuova immatricolazione (prima immissione in circolazione) o reimmatricolazioni
Denominazione della struttura	SPMC_TP – Dirigente del Servizio – Architetto Prato Calogero
Responsabile del procedimento	Giacalone Leonardo – Marino Giovan battista (vedi canali di comunicazioni)
modalità di accesso al servizio	SS. 113 KM 373 + 600 Contrada Milo 91100 Trapani  Lunedì, mercoledì, venerdì dalle ore 9,15 alle ore 12,30, previo appuntamento mercoledì dalle ore 16,15 alle ore 17,45, previo appuntamento  <a href="http://pti.regione.sicilia.it/portal/page/portal/PIR_PORTALE/PIR_LaStrutturaRegionale/PIR_AssInfrastruttureMobilita/PIR_InfrastruttureMobilitaTrasporti/F">http://pti.regione.sicilia.it/portal/page/portal/PIR_PORTALE/PIR_LaStrutturaRegionale/PIR_AssInfrastruttureMobilita/PIR_InfrastruttureMobilitaTrasporti/F</a>  <a href="http://pti.regione.sicilia.it/portal/page/portal/PIR_PORTALE/PIR_LaStrutturaRegionale/PIR_AssInfrastruttureMobilita/PIR_InfrastruttureMobilitaTra">http://pti.regione.sicilia.it/portal/page/portal/PIR_PORTALE/PIR_LaStrutturaRegionale/PIR_AssInfrastruttureMobilita/PIR_InfrastruttureMobilitaTra</a>
Modulistica	la modulistica è scaricabile dal sito istituzionale del Dipartimento delle Infrastrutture, della Mobilità e dei Trasporti
tempi di erogazione del servizio	30 giorni
trasparenza del servizio	Informazioni dettagliate su servizio e sulle modalità di erogazione - link istituzionale - disponibili sul sito
Eventuali costi per l'utente	Pagamento tramite Pagonline UNICREDIT o tramite MAV: 1 v. da € 10,20 (diritti) + € 1,78 - 1 v. da € 32,00 (imposta di bollo) + € 1,78 – 1 v. da € 41,78 (acquisto targhe) + € 1,78

SCHEDE DI AUTOVALUTAZIONE STANDARD QUALITATIVI				
Dimensione	Sottodimensione	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Fisica	Accesso allo sportello fisico di accoglienza	(5 giornate lavorative a settimana)	156
	Multicanale	Possibilità di comunicare a mezzo telefono, fax, posta, e-mail	(5 giornate lavorative a settimana)	104
		Disponibilità del servizio tramite pubblicazione sul sito web istituzionale	(Numero spazi web aggiornati) / (Numero spazi web da aggiornare)	100,00%
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-te nella chiusu-ra dell'ufficio per fine setti-mana o festi-vità	(Numero delle prestazioni effettuate entro il tempo previsto. Tempo medio di risposta alle chiamate entranti: 60 secondi) / (Tempo medio di risposta alle richieste via e-mail: 24/ 48 ore)	96%
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione sul sito web della informazione riguardante il responsabile del Servizio	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
	Tempistiche di risposta	Pubblicazione sul sito web della tempistica programmata	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
	Eventuali spese a carico dell'utente	Pubblicazione sul sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
Efficacia	Conformità	% di regolarità della prestazione erogata	Numero di pratiche evase conformemente alla norma di riferimento / Numero totale comunicazioni	100,00%
	Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata	Numero di reclami / Numero richieste evase	<5%
	Compiutezza	% di esautività della prestazione erogata	Numero comunicazioni evase senza ulteriori adempimenti dell'utenza / Numero totale di comunicazioni	92,00%

Dipartimento regionale delle Infrastrutture della Mobilità e dei Trasporti – Servizio Provinciale della Motorizzazione Civile di Trapani	
Servizio erogato	Immatricolazioni e reimmatricolazioni di ciclomotori. Il servizio prevede la targatura dei ciclomotori e il rilascio del Certificato di circolazione
Denominazione della struttura	SPMC_TP – Dirigente del Servizio – Architetto Prato Calogero
Responsabile del procedimento	Marino Giovan battista (vedi canali di comunicazioni)
SS. 113 KM 373 + 600 Contrada Milo 91100 Trapani	
modalità di accesso al servizio	Lunedì, mercoledì, venerdì dalle ore 9,15 alle ore 12,30, previo appuntamento mercoledì dalle ore 16,15 alle ore 17,45, previo appuntamento
	<a href="http://pti.regione.sicilia.it/portal/page/portal/PIR_PORTALE/PIR_LaStrutturaRegionale/PIR_AssInfrastruttureMobilita/PIR_InfrastruttureMobilitaTrasporti/F">http://pti.regione.sicilia.it/portal/page/portal/PIR_PORTALE/PIR_LaStrutturaRegionale/PIR_AssInfrastruttureMobilita/PIR_InfrastruttureMobilitaTrasporti/F</a>
	<a href="http://pti.regione.sicilia.it/portal/page/portal/PIR_PORTALE/PIR_LaStrutturaRegionale/PIR_AssInfrastruttureMobilita/PIR_InfrastruttureMobilitaTra">http://pti.regione.sicilia.it/portal/page/portal/PIR_PORTALE/PIR_LaStrutturaRegionale/PIR_AssInfrastruttureMobilita/PIR_InfrastruttureMobilitaTra</a>
Modulistica	la modulistica è scaricabile dal sito istituzionale del Dipartimento delle Infrastrutture, della Mobilità e dei Trasporti
tempi di erogazione del servizio	30 giorni
trasparenza del servizio	Informazioni dettagliate su servizio e sulle modalità di erogazione - link istituzionale - disponibili sul sito
Eventuali costi per l'utente	Pagamento tramite Pagonline UNICREDIT o tramite MAV: 1 v. da € 10,20 (diritti) + € 1,78 - 1 v. da € 32,00 (imposta di bollo) + € 1,78 – 1 v. da € 13,58 (acquisto targhe) + € 1,78

SCHEDE DI AUTOVALUTAZIONE STANDARD QUALITATIVI				
Dimensione	Sottodimensione	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Fisica	Accesso allo sportello fisico di accoglienza	(5 giornate lavorative a settimana)	156
	Multicanale	Possibilità di comunicare a mezzo telefono, fax, posta, e-mail	(5 giornate lavorative a settimana)	104
		Disponibilità del servizio tramite pubblicazione sul sito web istituzionale	(Numero spazi web aggiornati) / (Numero spazi web da aggiornare)	100,00%
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 sett-mana o festi-vità	(Numero delle prestazioni effettuate entro il tempo previsto. Tempo medio di risposta alle chiamate entranti: 60 secondi) / (Tempo medio di risposta alle richieste via e-mail: 24/ 48 ore)	96%
				96%
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione sul sito web della informazione riguardante il responsabile del Servizio	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
	Tempistiche di risposta	Pubblicazione sul sito web della tempistica programmata	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
	Eventuali spese a carico dell'utente	Pubblicazione sul sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
Efficacia	Conformità	% di regolarità della prestazione erogata	Numero di pratiche evase conformemente alla norma di riferimento / Numero totale comunicazioni	100,00%
	Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata	Numero di reclami / Numero richieste evase	<5%
	Compiutezza	% di esautività della prestazione erogata	Numero comunicazioni evase senza ulteriori adempimenti dell'utenza / Numero totale di comunicazioni	92,00%

Dipartimento regionale delle Infrastrutture della Mobilità e dei Trasporti – Servizio Provinciale della Motorizzazione Civile di Trapani	
Servizio erogato	Aggiornamento della carta di circolazione per cambio di residenza. Il servizio prevede l'aggiornamento della carta di circolazione per cambio di residenza, Ai sensi dell'art. 247 del Regolamento di Esecuzione del Codice della Strada
Denominazione della struttura	SPMC_TP – Dirigente del Servizio – Architetto Prato Calogero
Responsabile del procedimento	Giacalone Leonardo – Marino Giovan battista (vedi canali di comunicazioni)
modalità di accesso al servizio	SS. 113 KM 373 + 600 Contrada Milo 91100 Trapani  Lunedì, mercoledì, venerdì dalle ore 9,15 alle ore 12,30, previo appuntamento mercoledì dalle ore 16,15 alle ore 17,45, previo appuntamento  <a href="http://pti.regione.sicilia.it/portal/page/portal/PIR_PORTALE/PIR_LaStrutturaRegionale/PIR_AssInfrastruttureMobilitaPIR_InfrastruttureMobilitaTrasporti/F">http://pti.regione.sicilia.it/portal/page/portal/PIR_PORTALE/PIR_LaStrutturaRegionale/PIR_AssInfrastruttureMobilitaPIR_InfrastruttureMobilitaTrasporti/F</a>  <a href="http://pti.regione.sicilia.it/portal/page/portal/PIR_PORTALE/PIR_LaStrutturaRegionale/PIR_AssInfrastruttureMobilitaPIR_InfrastruttureMobilitaTra">http://pti.regione.sicilia.it/portal/page/portal/PIR_PORTALE/PIR_LaStrutturaRegionale/PIR_AssInfrastruttureMobilitaPIR_InfrastruttureMobilitaTra</a>
Modulistica	la modulistica è scaricabile dal sito istituzionale del Dipartimento delle Infrastrutture, della Mobilità e dei Trasporti
tempi di erogazione del servizio	30 giorni
trasparenza del servizio	Informazioni dettagliate su servizio e sulle modalità di erogazione - link istituzionale - disponibili sul sito
Eventuali costi per l'utente	Pagamento tramite Pagonline UNICREDIT o tramite MAV: 1 v. da € 10,20 (diritti) + € 1,78 - 1 v. da € 16,00 (imposta di bollo) + € 1,78

SCHEDE DI AUTOVALUTAZIONE STANDARD QUALITATIVI				
Dimensione	Sottodimensione	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Fisica	Accesso allo sportello fisico di accoglienza	(5 giornate lavorative a settimana)	156
	Multicanale	Possibilità di comunicare a mezzo telefono, fax, posta, e-mail	(5 giornate lavorative a settimana)	104
		Disponibilità del servizio tramite pubblicazione sul sito web istituzionale	(Numero spazi web aggiornati) / (Numero spazi web da aggiornare)	100,00%
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 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 esaustività della prestazione erogata	Numero comunicazioni evase senza ulteriori adempimenti dell'utenza / Numero totale di comunicazioni	92,00%

Dipartimento regionale delle Infrastrutture della Mobilità e dei Trasporti – Servizio Provinciale della Motorizzazione Civile di Trapani	
Servizio erogato	<p>Aggiornamento della carta di circolazione per trasferimento della proprietà di autoveicoli, motoveicoli e rimorchi non rientranti nell'ambito di applicazione del decreto del Presidente della Repubblica 119 settembre 2000, n. 358.</p> <p>Il servizio prevede l'aggiornamento della carta di circolazione dei veicoli (autoveicoli, motoveicoli, rimorchi) a seguito di nuova intestazione.</p> <p>Qualora il veicolo fosse interessato da un titolo autorizzativo previsto dal Codice della Strada, Lo stesso deve essere allegato alla richiesta nelle forme previste dalla tipologia del titolo (conto terzi, conto proprio, locazione, licenza); in questo caso si procederà alla ristampa della carta di Circolazione. Contrariamente, si procederà al rilascio di apposita etichetta da applicare sul documento Di circolazione</p>
Denominazione della struttura	SPMC_TP – Dirigente del Servizio – Architetto Prato Calogero
Responsabile del procedimento	Giacalone Leonardo – Marino Giovan battista (vedi canali di comunicazioni)
modalità di accesso al servizio	<p>SS. 113 KM 373 + 600 Contrada Milo 91100 Trapani</p> <p>Lunedì, mercoledì, venerdì dalle ore 9,15 alle ore 12,30, previo appuntamento mercoledì dalle ore 16,15 alle ore 17,45, previo appuntamento</p> <p><a href="http://pti.regione.sicilia.it/portal/page/portal/PIR_PORTALE/PIR_LaStrutturaRegionale/PIR_AssInfrastruttureMobilita/PIR_InfrastruttureMobilitaTrasporti/F">http://pti.regione.sicilia.it/portal/page/portal/PIR_PORTALE/PIR_LaStrutturaRegionale/PIR_AssInfrastruttureMobilita/PIR_InfrastruttureMobilitaTrasporti/F</a></p> <p><a href="http://pti.regione.sicilia.it/portal/page/portal/PIR_PORTALE/PIR_LaStrutturaRegionale/PIR_AssInfrastruttureMobilita/PIR_InfrastruttureMobilitaTra">http://pti.regione.sicilia.it/portal/page/portal/PIR_PORTALE/PIR_LaStrutturaRegionale/PIR_AssInfrastruttureMobilita/PIR_InfrastruttureMobilitaTra</a></p>
Modulistica	la modulistica è scaricabile dal sito istituzionale del Dipartimento delle Infrastrutture, della Mobilità e dei Trasporti
tempi di erogazione del servizio	30 giorni
trasparenza del servizio	Informazioni dettagliate su servizio e sulle modalità di erogazione - link istituzionale - disponibili sul sito
Eventuali costi per l'utente	Pagamento tramite Pagonline UNICREDIT o tramite MAV: 1 v. da € 10,20 (diritti) + € 1,78 - 1 v. da € 16,00 (imposta di bollo) + € 1,78

SCHEDE DI AUTOVALUTAZIONE STANDARD QUALITATIVI				
Dimensione	Sottodimensione	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Fisica	Accesso allo sportello fisico di accoglienza	(5 giornate lavorative a settimana)	156
	Multicanale	Possibilità di comunicare a mezzo telefono, fax, posta, e-mail	(5 giornate lavorative a settimana)	104
		Disponibilità del servizio tramite pubblicazione sul sito web istituzionale	(Numero spazi web aggiornati) / (Numero spazi web da aggiornare)	100,00%
Tempestività	Tempestività	Erogazione del-la prestazione entro i termini previsti dalla normativa e/o regolamento. Il servizio telefo-nico fornisce risposte in tempo reale; le risposte alle e-mail sono evase entro 24/48 ore (entro 72 ore se parvenu-te nella chiusu-ra dell'ufficio per fine setti-mana o festi-vità	(Numero delle prestazioni effettuate entro il tempo previsto. Tempo medio di risposta alle chiamate entranti: 60 secondi) (Tempo medio di risposta alle richieste via e-mail: 24/ 48 ore)	96%
				96%
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione sul sito web della informazione riguardante il responsabile del Servizio	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
	Tempistiche di risposta	Pubblicazione sul sito web della tempistica programmata	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
	Eventuali spese a carico dell'utente	Pubblicazione sul sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
Efficacia	Conformità	% di regolarità della prestazione erogata	Numero di pratiche evase conformemente alla norma di riferimento / Numero totale comunicazioni	100,00%
	Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata	Numero di reclami / Numero richieste evase	<5%
	Compiutezza	% di esautività della prestazione erogata	Numero comunicazioni evase senza ulteriori adempimenti dell'utenza / Numero totale di comunicazioni	92,00%

Dipartimento regionale delle Infrastrutture della Mobilità e dei Trasporti – Servizio Provinciale della Motorizzazione Civile di Trapani	
Servizio erogato	Duplicato della carta di circolazione per smarrimento, sottrazione o distruzione. Il servizio prevede il rilascio del duplicato della carta di circolazione per smarrimento, sottrazione o distruzione, ai sensi del decreto del Presidente della Repubblica 9 marzo 2000, n. 105
Denominazione della struttura	SPMC_TP – Dirigente del Servizio – Architetto Prato Calogero
Responsabile del procedimento	Giacalone Leonardo – Marino Giovan Battista (vedi canali di comunicazioni)
modalità di accesso al servizio	<p>SS. 113 KM 373 + 600 Contrada Milo 91100 Trapani</p> <p>Lunedì, mercoledì, venerdì dalle ore 9,15 alle ore 12,30, previo appuntamento mercoledì dalle ore 16,15 alle ore 17,45, previo appuntamento</p> <p><a href="http://pti.regione.sicilia.it/portal/page/portal/PIR_PORTALE/PIR_LaStrutturaRegionale/PIR_AssInfrastruttureMobilita/PIR_InfrastruttureMobilitaTrasporti/F">http://pti.regione.sicilia.it/portal/page/portal/PIR_PORTALE/PIR_LaStrutturaRegionale/PIR_AssInfrastruttureMobilita/PIR_InfrastruttureMobilitaTrasporti/F</a></p> <p><a href="http://pti.regione.sicilia.it/portal/page/portal/PIR_PORTALE/PIR_LaStrutturaRegionale/PIR_AssInfrastruttureMobilita/PIR_InfrastruttureMobilitaTra">http://pti.regione.sicilia.it/portal/page/portal/PIR_PORTALE/PIR_LaStrutturaRegionale/PIR_AssInfrastruttureMobilita/PIR_InfrastruttureMobilitaTra</a></p>
Modulistica	la modulistica è scaricabile dal sito istituzionale del Dipartimento delle Infrastrutture, della Mobilità e dei Trasporti
tempi di erogazione del servizio	30 giorni
trasparenza del servizio	
Eventuali costi per l'utente	Pagamento tramite Pagonline UNICREDIT o tramite MAV: 1 v. da € 10,20 (diritti) + € 1,78

SCHEDE DI AUTOVALUTAZIONE STANDARD QUALITATIVI				
Dimensione	Sottodimensione	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Fisica	Accesso allo sportello fisico di accoglienza	(5 giornate lavorative a settimana)	156
	Multicanale	Possibilità di comunicare a mezzo telefono, fax, posta, e-mail	(5 giornate lavorative a settimana)	104
		Disponibilità del servizio tramite pubblicazione sul sito web istituzionale	(Numero spazi web aggiornati) / (Numero spazi web da aggiornare)	100,00%
Tempestività	Tempestività	Erogazione del-la prestazione entro i termini previsti dalla normativa e/o regolamento. Il servizio telefo-nico fornisce risposte in tempo reale; le risposte alle e-mail sono evase entro 24 /48 ore (entro 72 ore se parvenu-te nella chiusu-ra dell'ufficio per fine setti-mana o festi-vità	(Numero delle prestazioni effettuate entro il tempo previsto. Tempo medio di risposta alle chiamate entranti: 60 secondi) (Tempo medio di risposta alle richieste via e-mail: 24/ 48 ore)	96%
			96%	
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione sul sito web della informazione riguardante il responsabile del Servizio	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
	Tempistiche di risposta	Pubblicazione sul sito web della tempistica programmata	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
	Eventuali spese a carico dell'utente	Pubblicazione sul sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
Efficacia	Conformità	% di regolarità della prestazione erogata	Numero di pratiche evase conformemente alla norma di riferimento / Numero totale comunicazioni	100,00%
	Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata	Numero di reclami / Numero richieste evase	<5%
	Compiutezza	% di esautività della prestazione erogata	Numero comunicazioni evase senza ulteriori adempimenti dell'utenza / Numero totale di comunicazioni	92,00%

Dipartimento regionale delle Infrastrutture della Mobilità e dei Trasporti – Servizio Provinciale della Motorizzazione Civile di Trapani	
Servizio erogato	Immatricolazione macchine agricole ed operatrici. Il servizio prevede il rilascio di targhe e dei documenti di circolazione ai proprietari di macchine agricole ed operatrici. La richiesta deve essere avanzata da coloro che sono titolari di terreni agricoli, Di aziende agricole o che svolgono attività agricola per conto terzi
Denominazione della struttura	SPMC_TP – Dirigente del Servizio – Architetto Prato Calogero
Responsabile del procedimento	Pipitone Maurizio (vedi canali di comunicazione)
modalità di accesso al servizio	SS. 113 KM 373 + 600 Contrada Milo 91100 Trapani  Lunedì, mercoledì, venerdì dalle ore 9,15 alle ore 12,30, previo appuntamento mercoledì dalle ore 16,15 alle ore 17,45, previo appuntamento  <a href="http://pti.regione.sicilia.it/portal/page/portal/PIR_PORTALE/PIR_LaStrutturaRegionale/PIR_AssInfrastruttureMobilitaPIR_InfrastruttureMobilitaTrasporti/F">http://pti.regione.sicilia.it/portal/page/portal/PIR_PORTALE/PIR_LaStrutturaRegionale/PIR_AssInfrastruttureMobilitaPIR_InfrastruttureMobilitaTrasporti/F</a>  <a href="http://pti.regione.sicilia.it/portal/page/portal/PIR_PORTALE/PIR_LaStrutturaRegionale/PIR_AssInfrastruttureMobilitaPIR_InfrastruttureMobilitaTra">http://pti.regione.sicilia.it/portal/page/portal/PIR_PORTALE/PIR_LaStrutturaRegionale/PIR_AssInfrastruttureMobilitaPIR_InfrastruttureMobilitaTra</a>
Modulistica	la modulistica è scaricabile dal sito istituzionale del Dipartimento delle Infrastrutture, della Mobilità e dei Trasporti
tempi di erogazione del servizio	30 giorni
trasparenza del servizio	Informazioni dettagliate su servizio e sulle modalità di erogazione - link istituzionale - disponibili sul sito
Eventuali costi per l'utente	Pagamento tramite Pagonline UNICREDIT o tramite MAV: 1 v. da € 10,20 (diritti) + € 1,78 - 1 v. da € 32,00 (imposta di bollo) + € 1,78 – 1 v. da € 18,37 (acquisto targhe) + € 1,78

SCHEDE DI AUTOVALUTAZIONE STANDARD QUALITATIVI				
Dimensione	Sottodimensione	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Fisica	Accesso allo sportello fisico di accoglienza	(5 giornate lavorative a settimana)	156
	Multicanale	Possibilità di comunicare a mezzo telefono, fax, posta, e-mail	(5 giornate lavorative a settimana)	104
		Disponibilità del servizio tramite pubblicazione sul sito web istituzionale	(Numero spazi web aggiornati) / (Numero spazi web da aggiornare)	100,00%
Tempestività	Tempestività	Erogazione del-la prestazione entro i termini previsti dalla normativa e/o regolamento. Il servizio telefonico fornisce risposte in tempo reale; le risposte alle e-mail sono evase entro 24 /48 ore (entro 72 ore se parvenue nella chiusura dell'ufficio per fine settimana o festività	(Numero delle prestazioni effettuate entro il tempo previsto. Tempo medio di risposta alle chiamate entranti: 60 secondi) (Tempo medio di risposta alle richieste via e-mail: 24/ 48 ore)	96%
			96%	
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione sul sito web della informazione riguardante il responsabile del Servizio	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
	Tempistiche di risposta	Pubblicazione sul sito web della tempistica programmata	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
	Eventuali spese a carico dell'utente	Pubblicazione sul sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
Efficacia	Conformità	% di regolarità della prestazione erogata	Numero di pratiche evase conformemente alla norma di riferimento / Numero totale comunicazioni	100,00%
	Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata	Numero di reclami / Numero richieste evase	<5%
	Completezza	% di esautività della prestazione erogata	Numero comunicazioni evase senza ulteriori adempimenti dell'utenza / Numero totale di comunicazioni	92,00%



24. Immatricolazione dei veicoli di importazione parallela

Dipartimento regionale delle Infrastrutture della Mobilità e dei Trasporti – Servizio Provinciale della Motorizzazione Civile di Trapani	
Servizio erogato	Immatricolazione di veicoli di importazione parallela. Il servizio prevede l'immatricolazione dei veicoli di importazione non ufficiale (parallela)
Denominazione della struttura	SPMC_TP – Dirigente del Servizio – Architetto Prato Calogero
Responsabile del procedimento	Pulizzi Andrea (vedi canali di comunicazioni)
modalità di accesso al servizio	SS. 113 KM 373 + 600 Contrada Milo 91100 Trapani  Lunedì, mercoledì, venerdì dalle ore 9,15 alle ore 12,30, previo appuntamento mercoledì dalle ore 16,15 alle ore 17,45, previo appuntamento  <a href="http://pti.regione.sicilia.it/portal/page/portal/PIR_PORTALE/PIR_LaStrutturaRegionale/PIR_AssInfrastruttureMobilita/PIR_InfrastruttureMobilitaTrasporti/F">http://pti.regione.sicilia.it/portal/page/portal/PIR_PORTALE/PIR_LaStrutturaRegionale/PIR_AssInfrastruttureMobilita/PIR_InfrastruttureMobilitaTrasporti/F</a>  <a href="http://pti.regione.sicilia.it/portal/page/portal/PIR_PORTALE/PIR_LaStrutturaRegionale/PIR_AssInfrastruttureMobilita/PIR_InfrastruttureMobilitaTra">http://pti.regione.sicilia.it/portal/page/portal/PIR_PORTALE/PIR_LaStrutturaRegionale/PIR_AssInfrastruttureMobilita/PIR_InfrastruttureMobilitaTra</a>
Modulistica	la modulistica è scaricabile dal sito istituzionale del Dipartimento delle Infrastrutture, della Mobilità e dei Trasporti
tempi di erogazione del servizio	30 giorni
trasparenza del servizio	Informazioni dettagliate su servizio e sulle modalità di erogazione - link istituzionale - disponibili sul sito
Eventuali costi per l'utente	Pagamento tramite Pagonline UNICREDIT o tramite MAV: 1 v. da € 10,20 (diritti) + € 1,78 - 1 v. da € 64,00 (imposta di bollo) + € 1,78 – 1 v. da € 41,78 (acquisto targhe) + € 1,78

SCHEDE DI AUTOVALUTAZIONE STANDARD QUALITATIVI				
Dimensione	Sottodimensione	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Fisica	Accesso allo sportello fisico di accoglienza	(5 giornate lavorative a settimana)	156
	Multicanale	Possibilità di comunicare a mezzo telefono, fax, posta, e-mail	(5 giornate lavorative a settimana)	104
		Disponibilità del servizio tramite pubblicazione sul sito web istituzionale	(Numero spazi web aggiornati) / (Numero spazi web da aggiornare)	100,00%
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-età	(Numero delle prestazioni effettuate entro il tempo previsto. Tempo medio di risposta alle chiamate entranti: 60 secondi) (Tempo medio di risposta alle richieste via e-mail: 24/ 48 ore)	96% 96%
		Responsabili	Pubblicazione sul sito web della informazione riguardante il responsabile del Servizio	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web
Trasparenza	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
	Tempistiche di risposta	Pubblicazione sul sito web della tempistica programmata	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
	Eventuali spese a carico dell'utente	Pubblicazione sul sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
	Conformità	% di regolarità della prestazione erogata	Numero di pratiche evase conformemente alla norma di riferimento / Numero totale comunicazioni	100,00%
Efficacia	Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata	Numero di reclami / Numero richieste evase	<5%
	Compiutezza	% di esautività della prestazione erogata	Numero comunicazioni evase senza ulteriori adempimenti dell'utenza / Numero totale di comunicazioni	92,00%

25. Revisione periodica dei veicoli

Dipartimento regionale delle Infrastrutture della Mobilità e dei Trasporti – Servizio Provinciale della Motorizzazione Civile di Trapani	
Servizio erogato	Revisione periodica dei veicoli. Il servizio prevede che venga aggiornata la carta di circolazione con l'apposizione sulla carta di circolazione dei veicoli, di apposita etichetta a adesiva antifalsificazione che attesta la regolarità della revisione periodica effettuata ai sensi dell'art. 80 del Codice della Strada, Ciò solo a seguito delle operazioni di revisione che si sono concluse con esito "Regolare"
Denominazione della struttura	SPMC_TP – Dirigente del Servizio – Architetto Prato Calogero
Responsabile del procedimento	Canino Alberto (vedi canali di comunicazione)
modalità di accesso al servizio	SS. 113 KM 373 + 600 Contrada Milo 91100 Trapani  Lunedì, mercoledì, venerdì dalle ore 9,15 alle ore 12,30, previo appuntamento mercoledì dalle ore 16,15 alle ore 17,45, previo appuntamento  <a href="http://pti.regione.sicilia.it/portal/page/portal/PIR_PORTALE/PIR_LaStrutturaRegionale/PIR_AssInfrastruttureMobilita/PIR_InfrastruttureMobilitaTrasporti/F">http://pti.regione.sicilia.it/portal/page/portal/PIR_PORTALE/PIR_LaStrutturaRegionale/PIR_AssInfrastruttureMobilita/PIR_InfrastruttureMobilitaTrasporti/F</a>  <a href="http://pti.regione.sicilia.it/portal/page/portal/PIR_PORTALE/PIR_LaStrutturaRegionale/PIR_AssInfrastruttureMobilita/PIR_InfrastruttureMobilitaTra">http://pti.regione.sicilia.it/portal/page/portal/PIR_PORTALE/PIR_LaStrutturaRegionale/PIR_AssInfrastruttureMobilita/PIR_InfrastruttureMobilitaTra</a>
Modulistica	la modulistica è scaricabile dal sito istituzionale del Dipartimento delle Infrastrutture, della Mobilità e dei Trasporti
tempi di erogazione del servizio	30 giorni
trasparenza del servizio	Informazioni dettagliate su servizio e sulle modalità di erogazione - link istituzionale - disponibili sul sito
Eventuali costi per l'utente	Pagamento tramite Pagonline UNICREDIT o tramite MAV: 1 v. da € 45,00 (diritti) + € 1,78

SCHEDE DI AUTOVALUTAZIONE STANDARD QUALITATIVI				
Dimensione	Sottodimensione	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Fisica	Accesso allo sportello fisico di accoglienza	(5 giornate lavorative a settimana)	156
	Multicanale	Possibilità di comunicare a mezzo telefono, fax, posta, e-mail	(5 giornate lavorative a settimana)	104
		Disponibilità del servizio tramite pubblicazione sul sito web istituzionale	(Numero spazi web aggiornati) / (Numero spazi web da aggiornare)	100,00%
Tempestività	Tempestività	Erogazione del-la prestazione entro i termini previsti dalla normativa e/o regolamento. Il servizio telefono-nico fornisce risposte in tempo reale; le risposte alle e-mail sono evase entro 24 /48 ore (entro 72 ore se parvenue-te nella chiusu- ra dell'ufficio per fine sett-mana o festi-vità	(Numero delle prestazioni effettuate entro il tempo previsto. Tempo medio di risposta alle chiamate entranti: 60 secondi) (Tempo medio di risposta alle richieste via e-mail: 24/ 48 ore)	96%
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione sul sito web della informazione riguardante il responsabile del Servizio	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
	Tempistiche di risposta	Pubblicazione sul sito web della tempistica programmata	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
	Eventuali spese a carico dell'utente	Pubblicazione sul sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
Efficacia	Conformità	% di regolarità della prestazione erogata	Numero di pratiche evase conformemente alla norma di riferimento / Numero totale comunicazioni	100,00%
	Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata	Numero di reclami / Numero richieste evase	<5%
	Compiutezza	% di esautività della prestazione erogata	Numero comunicazioni evase senza ulteriori adempimenti dell'utenza / Numero totale di comunicazioni	92,00%

Dipartimento regionale delle Infrastrutture della Mobilità e dei Trasporti – Servizio Provinciale della Motorizzazione Civile di Trapani	
Servizio erogato	Rilascio del certificato di approvazione a seguito collaudo i veicoli. Il servizio prevede l'operazione di verifica e prova di alcune categorie di veicoli, per i quali, a seguito dell'accertamento dei dati di identificazione, viene accertata la corrispondenza alle caratteristiche costruttive e funzionali e alle prescrizioni tecniche previste Dal Codice della Strada, con conseguente rilascio del Certificato di Approvazione (c.d. CdA)
Denominazione della struttura	SPMC_TP – Dirigente del Servizio – Architetto Prato Calogero
Responsabile del procedimento	Canino Alberto (vedi canali di comunicazione)
modalità di accesso al servizio	SS. 113 KM 373 + 600 Contrada Milo 91100 Trapani  Lunedì, mercoledì, venerdì dalle ore 9,15 alle ore 12,30, previo appuntamento mercoledì dalle ore 16,15 alle ore 17,45, previo appuntamento  <a href="http://pti.regione.sicilia.it/portal/page/portal/PIR_PORTALE/PIR_LaStrutturaRegionale/PIR_AssInfrastruttureMobilita/PIR_InfrastruttureMobilitaTrasporti/">http://pti.regione.sicilia.it/portal/page/portal/PIR_PORTALE/PIR_LaStrutturaRegionale/PIR_AssInfrastruttureMobilita/PIR_InfrastruttureMobilitaTrasporti/</a>  <a href="http://pti.regione.sicilia.it/portal/page/portal/PIR_PORTALE/PIR_LaStrutturaRegionale/PIR_AssInfrastruttureMobilita/PIR_InfrastruttureMobilitaTra">http://pti.regione.sicilia.it/portal/page/portal/PIR_PORTALE/PIR_LaStrutturaRegionale/PIR_AssInfrastruttureMobilita/PIR_InfrastruttureMobilitaTra</a>
Modulistica	la modulistica è scaricabile dal sito istituzionale del Dipartimento delle Infrastrutture, della Mobilità e dei Trasporti
tempi di erogazione del servizio	30 giorni
trasparenza del servizio	Informazioni dettagliate su servizio e sulle modalità di erogazione - link istituzionale - disponibili sul sito
Eventuali costi per l'utente	Pagamento tramite Pagonline UNICREDIT o tramite MAV: 1 v. da € 45,00 (diritti) + € 1,78 - 1 v. da € 32,00 (imposta di bollo) + € 1,78

SCHEDE DI AUTOVALUTAZIONE STANDARD QUALITATIVI				
Dimensione	Sottodimensione	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Fisica	Accesso allo sportello fisico di accoglienza	(5 giornate lavorative a settimana)	156
	Multicanale	Possibilità di comunicare a mezzo telefono, fax, posta, e-mail	(5 giornate lavorative a settimana)	104
		Disponibilità del servizio tramite pubblicazione sul sito web istituzionale	(Numero spazi web aggiornati) / (Numero spazi web da aggiornare)	100,00%
Tempestività	Tempestività	Erogazione del-la prestazione entro i termini previsti dalla normativa e/o regolamento. Il servizio telefo-nico fornisce risposte in tempo reale; le risposte alle e-mail sono evase entro 24 /48 ore (entro 72 ore se parvenu-te nella chiusu- ra dell'ufficio per fine setti-mana o festi-vità	(Numero delle prestazioni effettuate entro il tempo previsto. Tempo medio di risposta alle chiamate entranti: 60 secondi) (Tempo medio di risposta alle richieste via e-mail: 24/ 48 ore)	96%
				96%
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione sul sito web della informazione riguardante il responsabile del Servizio	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
	Tempistiche di risposta	Pubblicazione sul sito web della tempistica programmata	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
	Eventuali spese a carico dell'utente	Pubblicazione sul sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
Efficacia	Conformità	% di regolarità della prestazione erogata	Numero di pratiche evase conformemente alla norma di riferimento / Numero totale comunicazioni	100,00%
	Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata	Numero di reclami / Numero richieste evase	<5%
	Compiutezza	% di esaustività della prestazione erogata	Numero comunicazioni evase senza ulteriori adempimenti dell'utenza / Numero totale di comunicazioni	92,00%

Dipartimento regionale delle Infrastrutture della Mobilità e dei Trasporti – Servizio Provinciale della Motorizzazione Civile di Trapani	
Servizio erogato	Rilascio dell'Autorizzazione ai Centri di Revisione per lo svolgimento dell'attività di revisione dei veicoli a motore capaci di contenere al massimo nove persone, compreso il conducente, ovvero con massa complessiva a pieno carico fino a 3,5 t, ai sensi dell'art. 80 del D.Lgs. 30 aprile 1992, n. 285 e dagli art. 239, 240 e 241 – appendice X al Titolo III – del D.P.R. 16 dicembre 1992, n. 495 e s.m.i.. Il servizio prevede il rilascio dell'autorizzazione per la revisione dei Veicoli fino a 3,5 t e fino a 9 posti compreso il conducente, ai sensi dell'art. 80, comma 8 del C.d.S..
Denominazione della struttura	SPMC_TP – Dirigente del Servizio – Architetto Prato Calogero
Responsabile del procedimento	Domingo Salvatore (vedi canali di comunicazione)
modalità di accesso al servizio	SS. 113 KM 373 + 600 Contrada Milo 91100 Trapani  Lunedì, mercoledì, venerdì dalle ore 9,15 alle ore 12,30, previo appuntamento mercoledì dalle ore 16,15 alle ore 17,45, previo appuntamento  <a href="http://pti.regione.sicilia.it/portal/page/portal/PIR_PORTALE/PIR_LaStrutturaRegionale/PIR_AssInfrastruttureMobilitaPIR_InfrastruttureMobilitaTrasporti/F">http://pti.regione.sicilia.it/portal/page/portal/PIR_PORTALE/PIR_LaStrutturaRegionale/PIR_AssInfrastruttureMobilitaPIR_InfrastruttureMobilitaTrasporti/F</a>  <a href="http://pti.regione.sicilia.it/portal/page/portal/PIR_PORTALE/PIR_LaStrutturaRegionale/PIR_AssInfrastruttureMobilitaPIR_InfrastruttureMobilitaTra">http://pti.regione.sicilia.it/portal/page/portal/PIR_PORTALE/PIR_LaStrutturaRegionale/PIR_AssInfrastruttureMobilitaPIR_InfrastruttureMobilitaTra</a>
Modulistica	la modulistica è scaricabile dal sito istituzionale del Dipartimento delle Infrastrutture, della Mobilità e dei Trasporti
tempi di erogazione del servizio	30 giorni
trasparenza del servizio	Informazioni dettagliate su servizio e sulle modalità di erogazione - link istituzionale - disponibili sul sito
Eventuali costi per l'utente	Pagamento tramite Pagonline UNICREDIT o tramite MAV: 2 v. da € 103,30 (diritti) + 2 x € 1,78 - 2 v. da € 16,00 (imposta di bollo) + 2 x € 1,78

SCHEDE DI AUTOVALUTAZIONE STANDARD QUALITATIVI				
Dimensione	Sottodimensione	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Fisica	Accesso allo sportello fisico di accoglienza	(5 giornate lavorative a settimana)	156
	Multicanale	Possibilità di comunicare a mezzo telefono, fax, posta, e-mail	(5 giornate lavorative a settimana)	104
		Disponibilità del servizio tramite pubblicazione sul sito web istituzionale	(Numero spazi web aggiornati) / (Numero spazi web da aggiornare)	100,00%
Tempestività	Tempestività	Erogazione della prestazione entro i termini previsti dalla normativa e/o regolamento. Il servizio telefono-nico fornisce risposte in tempo reale; le risposte alle e-mail sono evase entro 24 /48 ore (entro 72 ore se parvenue nella chiusura dell'ufficio per fine settimana o festività)	(Numero delle prestazioni effettuate entro il tempo previsto. Tempo medio di risposta alle chiamate entranti: 60 secondi) (Tempo medio di risposta alle richieste via e-mail: 24/ 48 ore)	96%
			96%	
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione sul sito web della informazione riguardante il responsabile del Servizio	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
	Tempistiche di risposta	Pubblicazione sul sito web della tempistica programmata	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
	Eventuali spese a carico dell'utente	Pubblicazione sul sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
Efficacia	Conformità	% di regolarità della prestazione erogata	Numero di pratiche evase conformemente alla norma di riferimento / Numero totale comunicazioni	100,00%
	Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata	Numero di reclami / Numero richieste evase	<5%
	Compiutezza	% di esautività della prestazione erogata	Numero comunicazioni evase senza ulteriori adempimenti dell'utenza / Numero totale di comunicazioni	92,00%

Dipartimento regionale delle Infrastrutture della Mobilità e dei Trasporti – Servizio Provinciale della Motorizzazione Civile di Trapani	
Servizio erogato	Rilascio di autorizzazione all'esercizio della professione (AEP) del trasporto merci/persone. Il servizio prevede il rilascio dell'autorizzazione all'esercizio della professione del trasporto merci/persone che, in base alle norme del regolamento comunitario n. 107/1/2009, debbono ottenere le imprese che intendono esercitare la professione di trasporto su strada. Per esercitare la professione di autotrasportatore su strada di merci, è necessaria, in base all'art. 1, comma 94 della legge 147/2013, l'iscrizione all'Albo degli autotrasportatori di cose per conto terzi.
Denominazione della struttura	SPMC_TP – Dirigente del Servizio – Architetto Prato Calogero
Responsabile del procedimento	Di Sant'Andrea Anna (vedi canali di comunicazioni)
modalità di accesso al servizio	SS. 113 KM 373 + 600 Contrada Milo 91100 Trapani  Lunedì, mercoledì, venerdì dalle ore 9,15 alle ore 12,30, previo appuntamento mercoledì dalle ore 16,15 alle ore 17,45, previo appuntamento  <a href="http://pti.regione.sicilia.it/portal/page/portal/PIR_PORTALE/PIR_LaStrutturaRegionale/PIR_AssInfrastruttureMobilita/PIR_InfrastruttureMobilitaTrasporti/F">http://pti.regione.sicilia.it/portal/page/portal/PIR_PORTALE/PIR_LaStrutturaRegionale/PIR_AssInfrastruttureMobilita/PIR_InfrastruttureMobilitaTrasporti/F</a>  <a href="http://pti.regione.sicilia.it/portal/page/portal/PIR_PORTALE/PIR_LaStrutturaRegionale/PIR_AssInfrastruttureMobilita/PIR_InfrastruttureMobilitaTra">http://pti.regione.sicilia.it/portal/page/portal/PIR_PORTALE/PIR_LaStrutturaRegionale/PIR_AssInfrastruttureMobilita/PIR_InfrastruttureMobilitaTra</a>
Modulistica	la modulistica è scaricabile dal sito istituzionale del Dipartimento delle Infrastrutture, della Mobilità e dei Trasporti
tempi di erogazione del servizio	30 giorni
trasparenza del servizio	Informazioni dettagliate su servizio e sulle modalità di erogazione - link istituzionale - disponibili sul sito
Eventuali costi per l'utente	Pagamento tramite Pagonline UNICREDIT o tramite MAV Iscrizione Albo: 1 v. da € 16,00 (bollo) + € 1,78 - 1 v. da € 30,00 (diritti) + € 1,78 Rilascio autorizzazione REN: 1 v. da € 32,00 (bollo) + € 1,78

SCHEDE DI AUTOVALUTAZIONE STANDARD QUALITATIVI				
Dimensione	Sottodimensione	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Fisica	Accesso allo sportello fisico di accoglienza	(5 giornate lavorative a settimana)	156
	Multicanale	Possibilità di comunicare a mezzo telefono, fax, posta, e-mail	(5 giornate lavorative a settimana)	104
		Disponibilità del servizio tramite pubblicazione sul sito web istituzionale	(Numero spazi web aggiornati) / (Numero spazi web da aggiornare)	100,00%
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-te nella chiusu-ra dell'ufficio per fine setti-mana o festi-vità	(Numero delle prestazioni effettuate entro il tempo previsto. Tempo medio di risposta alle chiamate entranti: 60 secondi) (Tempo medio di risposta alle richieste via e-mail: 24/ 48 ore)	96%
				96%
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione sul sito web della informazione riguardante il responsabile del Servizio	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
	Tempistiche di risposta	Pubblicazione sul sito web della tempistica programmata	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
	Eventuali spese a carico dell'utente	Pubblicazione sul sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
Efficacia	Conformità	% di regolarità della prestazione erogata	Numero di pratiche evase conformemente alla norma di riferimento / Numero totale comunicazioni	100,00%
	Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata	Numero di reclami / Numero richieste evase	<5%
	Compiutezza	% di esautività della prestazione erogata	Numero comunicazioni evase senza ulteriori adempimenti dell'utenza / Numero totale di comunicazioni	92,00%

Dipartimento regionale delle Infrastrutture della Mobilità e dei Trasporti – Servizio Provinciale della Motorizzazione Civile di Trapani	
Servizio erogato	Rilascio di copie conformi delle autorizzazioni di trasporto merci in ambito comunitario (licenze comunitarie) ed extracomunitario. Il servizio prevede il rilascio di copie conformi delle licenze comunitarie assegnate per il trasporto di cose nell'ambito della CE.
Denominazione della struttura	SPMC_TP – Dirigente del Servizio – Architetto Prato Calogero
Responsabile del procedimento	Di Sant'Andrea Anna (vedi canali di comunicazioni)
modalità di accesso al servizio	SS. 113 KM 373 + 600 Contrada Milo 91100 Trapani  Lunedì, mercoledì, venerdì dalle ore 9,15 alle ore 12,30, previo appuntamento mercoledì dalle ore 16,15 alle ore 17,45, previo appuntamento  <a href="http://pti.regione.sicilia.it/portal/page/portal/PIR_PORTALE/PIR_LaStrutturaRegionale/PIR_AssInfrastruttureMobilita/PIR_InfrastruttureMobilitaTrasporti/F">http://pti.regione.sicilia.it/portal/page/portal/PIR_PORTALE/PIR_LaStrutturaRegionale/PIR_AssInfrastruttureMobilita/PIR_InfrastruttureMobilitaTrasporti/F</a>  <a href="http://pti.regione.sicilia.it/portal/page/portal/PIR_PORTALE/PIR_LaStrutturaRegionale/PIR_AssInfrastruttureMobilita/PIR_InfrastruttureMobilitaTra">http://pti.regione.sicilia.it/portal/page/portal/PIR_PORTALE/PIR_LaStrutturaRegionale/PIR_AssInfrastruttureMobilita/PIR_InfrastruttureMobilitaTra</a>
Modulistica	la modulistica è scaricabile dal sito istituzionale del Dipartimento delle Infrastrutture, della Mobilità e dei Trasporti
tempi di erogazione del servizio	30 giorni
trasparenza del servizio	Informazioni dettagliate su servizio e sulle modalità di erogazione - link istituzionale - disponibili sul sito
Eventuali costi per l'utente	Pagamento tramite Pagonine UNICREDIT o tramite MAV Rilascio copie conformi delle licenze comunitarie 1 v. da € 16,00 (bollo) + € 1,78 (istanza) 1 v. da € 16,00 (bollo) + € 1,78 - 1 v. da € 10,20 (diritti) + € 1,78 (per ogni copia richiesta)

SCHEDE DI AUTOVALUTAZIONE STANDARD QUALITATIVI				
Dimensione	Sottodimensione	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Fisica	Accesso allo sportello fisico di accoglienza	(5 giornate lavorative a settimana)	156
	Multicanale	Possibilità di comunicare a mezzo telefono, fax, posta, e-mail	(5 giornate lavorative a settimana)	104
		Disponibilità del servizio tramite pubblicazione sul sito web istituzionale	(Numero spazi web aggiornati) / (Numero spazi web da aggiornare)	100,00%
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 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 esautività della prestazione erogata	Numero comunicazioni evase senza ulteriori adempimenti dell'utenza / Numero totale di comunicazioni	92,00%

Dipartimento regionale delle Infrastrutture della Mobilità e dei Trasporti – Servizio Provinciale della Motorizzazione Civile di Trapani	
Servizio erogato	Rilascio della licenza per il trasporto di merci in conto proprio. Il servizio prevede il rilascio della licenza per il trasporto di cose in conto proprio Alle ditte che svolgono un'attività principale diversa da quella del trasporto
Denominazione della struttura	SPMC_TP – U.O.2 – Conducenti – Dirigente Dr.ssa Mocata Giuseppa
Responsabile del procedimento	Malato Giuseppe (vedi canali di comunicazione)
modalità di accesso al servizio	SS. 113 KM 373 + 600 Contrada Milo 91100 Trapani  Lunedì, mercoledì, venerdì dalle ore 9,15 alle ore 12,30, previo appuntamento mercoledì dalle ore 16,15 alle ore 17,45, previo appuntamento  <a href="http://pti.regione.sicilia.it/portal/page/portal/PIR_PORTALE/PIR_LaStrutturaRegionale/PIR_AssInfrastruttureMobilita/PIR_InfrastruttureMobilitaTrasporti/F">http://pti.regione.sicilia.it/portal/page/portal/PIR_PORTALE/PIR_LaStrutturaRegionale/PIR_AssInfrastruttureMobilita/PIR_InfrastruttureMobilitaTrasporti/F</a>  <a href="http://pti.regione.sicilia.it/portal/page/portal/PIR_PORTALE/PIR_LaStrutturaRegionale/PIR_AssInfrastruttureMobilita/PIR_InfrastruttureMobilitaTra">http://pti.regione.sicilia.it/portal/page/portal/PIR_PORTALE/PIR_LaStrutturaRegionale/PIR_AssInfrastruttureMobilita/PIR_InfrastruttureMobilitaTra</a>
Modulistica	la modulistica è scaricabile dal sito istituzionale del Dipartimento delle Infrastrutture, della Mobilità e dei Trasporti
tempi di erogazione del servizio	30 giorni
trasparenza del servizio	Informazioni dettagliate su servizio e sulle modalità di erogazione - link istituzionale - disponibili sul sito
Eventuali costi per l'utente	Pagamento tramite Pagonline UNICREDIT o tramite MAV: 1 v. da € 10,33 (diritti) + 2 x € 1,78 - 1 v. da € 32,00 (imposta di bollo) + € 1,78 - € 25,82 (tassa fino a 3000 kg) + € 1,78 - € 34,09 (tassa oltre 3000 kg) + € 1,78

SCHEDE DI AUTOVALUTAZIONE STANDARD QUALITATIVI				
Dimensione	Sottodimensione	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Fisica	Accesso allo sportello fisico di accoglienza	(5 giornate lavorative a settimana)	156
	Multicanale	Possibilità di comunicare a mezzo telefono, fax, posta, e-mail	(5 giornate lavorative a settimana)	104
		Disponibilità del servizio tramite pubblicazione sul sito web istituzionale	(Numero spazi web aggiornati) / (Numero spazi web da aggiornare)	100,00%
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 esaustività della prestazione erogata	Numero comunicazioni evase senza ulteriori adempimenti dell'utenza / Numero totale di comunicazioni	92,00%

Elenco Contatti

**SERVIZIO PROVINCIALE DELLA MOTORIZZAZIONE CIVILE**  
**mctp@regione.sicilia.it - motorizzazione.tp@certmail.re**

1	PRATO Calogero	Dirigente 3F	Dirigente del Servizio Prov.le		<a href="mailto:c.prato.trasporti@regione.sicilia.it">c.prato.trasporti</a>
<b>ELENCO DEL PERSONALE</b>					
<b>n.o.</b>	<b>nominativo</b>	<b>qualifica</b>	<b>ambito</b>	<b>ruolo</b>	<b>indirizzo di posta elettronica</b>
2	Marcenò Francesco	Istruttore D.	SPMCTP centralinista		<a href="mailto:francesco.marceno@regione.sicilia.it">francesco.marceno</a>
3	Bertolino Michele	Operatore A2	SPMCTP U.R.P. Pagamenti online M		<a href="mailto:michelebertolino19@regione.sicilia.it">michelebertolino19</a>
4	Croce Stefano	Operatore A2	SPMCTP segreteria		<a href="mailto:stefano.croce@regione.sicilia.it">stefano.croce</a>
5	De Gregorio Caterina	Collaboratore B2	SPMCTP ufficio del Consegretario		<a href="mailto:caterina.degregorio@regione.sicilia.it">caterina.degregorio</a>
6	Di Gregorio Rosaria	Funzionario D.	SPMCTP segreteria		<a href="mailto:rosaria.digregorio@regione.sicilia.it">rosaria.digregorio</a>
7	Di Vita Domenico	Operatore A2	SPMCTP portineia		<a href="mailto:domenico.divita@regione.sicilia.it">domenico.divita</a>
8	Domingo Salvatore	Istruttore D.	SPMCTP centri di revisione		<a href="mailto:salvatore.domingo@regione.sicilia.it">salvatore.domingo</a>
9	Fileccia Francesca	Operatore A2	SPMCTP consegna targhe		<a href="mailto:f.fileccia@regione.sicilia.it">f.fileccia@re</a>
10	Giacalone Maria	Operatore A2	SPMCTP protocollo		<a href="mailto:mar.giacalone@regione.sicilia.it">mar.giacalone</a>
11	Licata Gaetano	Operatore A2	SPMCTP archivio		
12	Malato Giuseppe	Funzionario D.	SPMCTP	STA - Sportello Telematico	<a href="mailto:giuseppe.malato@regione.sicilia.it">giuseppe.malato</a>
13	Maltese Maria Rosa	Operatore A2	SPMCTP protocollo		<a href="mailto:mariarosamaltese@regione.sicilia.it">mariarosamaltese</a>
14	Marino Salvatore	Funzionario D.	SPMCTP ufficio del Consegretario		<a href="mailto:s.marino@regione.sicilia.it">s.marino@re</a>
15	Novara Giuseppa	Operatore A2	SPMCTP carte di circolazione		<a href="mailto:peppa66_@regione.sicilia.it">peppa66_@r</a>
16	Palumbo Vita	Operatore A2	SPMCTP segreteria		<a href="mailto:vita.palumbo@regione.sicilia.it">vita.palumbo@</a>
17	Riggio Giacinto	Operatore A2	SPMCTP consegna carte di circol.		<a href="mailto:g.riggio63@regione.sicilia.it">g.riggio63@r</a>
18	Spezia Giovanni	Operatore A2	SPMCTP ufficio del Consegretario		<a href="mailto:spezia.giovanni@regione.sicilia.it">spezia.giovanni</a>
19	Teresa Daniele	Operatore A2	SPMCTP segreteria		<a href="mailto:daniele.teresa@regione.sicilia.it">daniele.teresa</a>
20	Todaro Vito	Operatore A2	SPMCTP U.R.P. Pagamenti online M		<a href="mailto:vito.todaro@regione.sicilia.it">vito.todar</a>
21	Bernardi Francesco	Operatore A2	SPMCTP STA - Sportello Telematico		<a href="mailto:berfra19@regione.sicilia.it">berfra19@</a>
22	Canino Alberto	Funzionario D.	SPMCTP NACC - settore veicoli		<a href="mailto:alberto.canino@regione.sicilia.it">alberto.canino</a>
23	Casano Paolo	Istruttore D.	SPMCTP ufficio del Consegretario		<a href="mailto:paolocasano@regione.sicilia.it">paolocasano@</a>
24	Di Sant'Andrea Anna	Funzionario D.	SPMCTP Autotrasporto conto terzi		<a href="mailto:anna.disantandrea@regione.sicilia.it">anna.disantandre</a>
25	Giacalone Leonardo	Funzionario D.	SPMCTP immatricolazioni		<a href="mailto:giacalone@regione.sicilia.it">giacalone@r</a>
26	Marcianò Bartolomeo	Operatore A2	SPMCTP settore veicoli		<a href="mailto:bartolomarciano@regione.sicilia.it">bartolomarci</a>
27	Marino Giovan Battista	Funzionario D.	SPMCTP immatricolazioni		<a href="mailto:giovanbattistamarino@regione.sicilia.it">giovanbattistamari</a>
28	Oliveri Maurizio	Operatore A2	SPMCTP Pagamenti online MAV		<a href="mailto:maurind@regione.sicilia.it">maurind</a>
29	Pappalardo Vita	Operatore A2	SPMCTP prenotazioni revisioni		<a href="mailto:vita.pappalardo@regione.sicilia.it">vita.pappalardo</a>
30	Pipitone Maurizio	Istruttore D.	SPMCTP macchine agricole ed op.		<a href="mailto:maurizio.pipitone@regione.sicilia.it">maurizio.pipitone</a>
31	Pulizzi Andrea	Funzionario D.	SPMCTP immatricolazioni estere		<a href="mailto:andrea.pulizzi@regione.sicilia.it">andrea.pulizzi</a>
32	Santini Giuseppe	Operatore A2	SPMCTP settore veicoli		<a href="mailto:peppe.santini@regione.sicilia.it">peppe.santini</a>
33	Bellomo Vincenza	Funzionario D.	SPMCTP Autotrasporto conto terzi		

**SERVIZIO PROVINCIALE DELLA MOTORIZZAZIONE CIVILE**  
**mctp@regione.sicilia.it - motorizzazione.tp@certmail.re**

**ELENCO DEL PERSONALE**

<b>n.o.</b>	<b>nominativo</b>	<b>qualifica</b>	<b>ambito</b>	<b>ruolo</b>	<b>indirizzo di posta elettronica</b>
34	Mocata Giuseppa	Dirigente 3F	UO2	Dirigente dell'U.O.2	<a href="mailto:giuseppa.mocata@regione.sicilia.it">giuseppa.mocata</a>
35	Adragna Francesco P.	Istruttore D.	UO2	prenotazione esami	<a href="mailto:francesco.adragna@regione.sicilia.it">francesco.adragn</a>
36	Cammareri Claudia	Operatore A2	UO2	sanzionatorio - duplicati	<a href="mailto:claudia.cammareri@regione.sicilia.it">claudia.cammare</a>
37	Croce Anna Maria	Operatore A2	UO2	esami	<a href="mailto:anna.mario@regione.sicilia.it">anna.mari</a>
38	D'Aietti Antonio	Istruttore D.	UO2	sanzionatorio	<a href="mailto:antonio.daietti@regione.sicilia.it">antonio.daietti</a>
39	Guadalupi Giovanni	Istruttore D.	UO2	CQC e fogli rosa	<a href="mailto:giovanni.guadalupi@regione.sicilia.it">giovanni.guadalu</a>
40	Giacalone Francesco	Operatore A2	UO2	fogli rosa	<a href="mailto:fr.giacalone@regione.sicilia.it">fr.giacalone@</a>
41	Giorlando Anna	Operatore A2	UO2	Autotrasporto conto proprio	<a href="mailto:anna.giorlando@regione.sicilia.it">anna.giorlando</a>
42	Grizzaffi Sergio	Operatore A2	UO2	rilascio patenti	<a href="mailto:sergio.grizzaffi@regione.sicilia.it">sergio.grizzaffi</a>



### Elenco Contatti

43	Incarbona Alberto	Operatore A2	UO2	rilascio patenti	<a href="mailto:albertoincart">albertoincart</a>
44	Invernale Iolanda	Operatore A2	UO2	esami	<a href="mailto:iolanda.invernale">iolanda.invernale</a>
45	La Commare Santa	Operatore A2	UO2	fogli rosa	<a href="mailto:saanta.lacommar">saanta.lacommar</a>
	Malato Giuseppe	Funzionario D.	UO2	Autotrasporto conto proprio	<a href="mailto:giuseppe.malato">giuseppe.malato</a>
46	Piacentino Giacomina	Collaboratore B2	UO2	Autotrasporto conto proprio	<a href="mailto:giacomina.piacentini">giacomina.piacentini</a>
47	Ruggirello Rosa Anna	Istruttore D.	UO2	CAP - duplicati	<a href="mailto:rosanna.ruggirello">rosanna.ruggirello</a>
48	Torre Giacomina	Collaboratore B2	UO2	revisione straordinaria veicoli	<a href="mailto:giacomina.torre@">giacomina.torre@</a>

Elenco Contatti

LE DI TRAPANI		
gione.sicilia.it		
<a href="mailto:@regione.sicilia.it">@regione.sicilia.it</a>	0923 329117	329 8329209
posta elettronica	telefono	cellulare
<a href="mailto:io@regione.sicilia.it">io@regione.sicilia.it</a>	0923 329111	329 8329486
<a href="mailto:068@regione.sicilia.it">068@regione.sicilia.it</a>	0923 329122	349 4270221
<a href="mailto:2@regione.sicilia.it">2@regione.sicilia.it</a>	0923 329160	338 6561399
<a href="mailto:rio@regione.sicilia.it">rio@regione.sicilia.it</a>	0923 329142	338 6561410
<a href="mailto:o@regione.sicilia.it">o@regione.sicilia.it</a>	0923 329171	329 8329478
<a href="mailto:@regione.sicilia.it">@regione.sicilia.it</a>	0923 329120	
<a href="mailto:o@regione.sicilia.it">o@regione.sicilia.it</a>	0923 329153	347 3349935
<a href="mailto:egione.sicilia.it">egione.sicilia.it</a>	0923 329136	338 6561533
<a href="mailto:@regione.sicilia.it">@regione.sicilia.it</a>	0923 329161	338 6561612
	0923 329132	346 3574657
<a href="mailto:o@regione.sicilia.it">o@regione.sicilia.it</a>	0923 329155	338 2662533
<a href="mailto:e@regione.sicilia.it">e@regione.sicilia.it</a>	0923 329161	338 6560455
<a href="mailto:egione.sicilia.it">egione.sicilia.it</a>	0923 329115	329 8329488
<a href="mailto:egione.sicilia.it">egione.sicilia.it</a>	0923 329165	338 6561984
<a href="mailto:2@regione.sicilia.it">2@regione.sicilia.it</a>	0923 329116	338 6560405
<a href="mailto:egione.sicilia.it">egione.sicilia.it</a>	0923 329120	349 5366157
<a href="mailto:@regione.sicilia.it">@regione.sicilia.it</a>	0923 329143	338 6560143
<a href="mailto:@regione.sicilia.it">@regione.sicilia.it</a>	0923 329116	338 6560272
<a href="mailto:o@libero.it">o@libero.it</a>	0923 329122	338 6558842
<a href="mailto:52@libero.it">52@libero.it</a>	0923 329170	338 6561982
<a href="mailto:@regione.sicilia.it">@regione.sicilia.it</a>	0923 329112	329 8329473
<a href="mailto:2@regione.sicilia.it">2@regione.sicilia.it</a>	0923 329166	329 8329474
<a href="mailto:a@regione.sicilia.it">a@regione.sicilia.it</a>	0923 329167	329 8329479
<a href="mailto:egione.sicilia.it">egione.sicilia.it</a>	0923 329173	329 8329483
<a href="mailto:ano@virgilio.it">ano@virgilio.it</a>	0923 329135	338 6560466
<a href="mailto:no@regione.sicilia.it">no@regione.sicilia.it</a>	0923 329172	329 8329487
<a href="mailto:@inwind.it">@inwind.it</a>	0923 329135	338 6560416
<a href="mailto:@regione.sicilia.it">@regione.sicilia.it</a>	0923 329134	338 6560404
<a href="mailto:e@regione.sicilia.it">e@regione.sicilia.it</a>	0923 329133	329 8329491
<a href="mailto:2@regione.sicilia.it">2@regione.sicilia.it</a>	0923 329151	329 8329319
<a href="mailto:2@regione.sicilia.it">2@regione.sicilia.it</a>	0923 329129	338 6560132
	0923 329167	328 5927837

LE DI TRAPANI		
gione.sicilia.it		
posta elettronica	telefono	cellulare
<a href="mailto:a@regione.sicilia.it">a@regione.sicilia.it</a>	0923 329169	338 5307637
<a href="mailto:ia@regione.sicilia.it">ia@regione.sicilia.it</a>	0923 329154	329 8329469
<a href="mailto:ri@regione.sicilia.it">ri@regione.sicilia.it</a>	0923 329162	331 9180991
<a href="mailto:atp@libero.it">atp@libero.it</a>	0923 329149	338 6561329
<a href="mailto:2@regione.sicilia.it">2@regione.sicilia.it</a>	0923 329162	338 6559559
<a href="mailto:pi@regione.sicilia.it">pi@regione.sicilia.it</a>	0923 329118	335 6569158
<a href="mailto:regione.sicilia.it">regione.sicilia.it</a>	0923 329119	338 6561558
<a href="mailto:@regione.sicilia.it">@regione.sicilia.it</a>	0923 329114	338 6562422
<a href="mailto:@regione.sicilia.it">@regione.sicilia.it</a>	0923 329158	338 6562450

## Elenco Contatti

<a href="mailto:bona@yahoo.it">bona@yahoo.it</a>	0923 329158	338 6560680
<a href="mailto:3@regione.sicilia.it">3@regione.sicilia.it</a>	0923 329148	338 6561204
<a href="mailto:4@regione.sicilia.it">4@regione.sicilia.it</a>	0923 329119	338 6560650
<a href="mailto:5@regione.sicilia.it">5@regione.sicilia.it</a>	0923 329172	338 2662533
<a href="mailto:6@regione.sicilia.it">6@regione.sicilia.it</a>	0923 329114	338 6560074
<a href="mailto:7@regione.sicilia.it">7@regione.sicilia.it</a>	0923 329172	329 8329313
<a href="mailto:8@regione.sicilia.it">8@regione.sicilia.it</a>	0923 329172	338 6559736