

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 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%
	orari di apertura	Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione sul sito web della informazione riguardante il responsabile del Servizio	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
	Canali di comunicazione : recapiti telefonici e alla casella di posta elettronica istituzionale, pec , indirizzo di posta		Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
	link istituzionale		Tempistiche di risposta	Pubblicazione sul sito web della tempistica programmata	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
			Eventuali spese a carico dell'utente	Pubblicazione sul sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
Modulistica		Efficacia	Conformità	% di regolarità della prestazione erogata	Numero di pratiche evase conformemente alla norma di riferimento / Numero totale comunicazioni	100,00%
			Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata	Numero di reclami / Numero richieste evase	<5%
tempi di erogazione del servizio	il termine fissato in sede di disciplina normativa del procedimento per la conclusione con l'adozione di un provvedimento espresso e ogni altro termine procedimentale rilevante;		Compiutezza	% di esaustività della prestazione erogata	Numero comunicazioni evase senza ulteriori adempimenti dell'utenza / Numero totale di comunicazioni	92,00%
trasparenza del servizio	Informazioni dettagliate su servizio e sulle modalità di erogazione - link istituzionale - disponibili sul sito					
Eventuali costi per l'utente						

Dipartimento regionale delle Infrastrutture della Mobilità e dei Trasporti Servizio della Motorizzazione Civile Area Città Metropolitana di Palermo	
Servizio erogato	Il servizio prevede il rilascio del duplicato della patente per smarrimento, sottrazione o distruzione, ai sensi del decreto del Presidente della Repubblica 9 marzo 2000, n. 104
Denominazione della struttura	U.O.2 - Conducenti
Responsabile del procedimento	I.D. Ingrassia Carmelo - 0917079076 - c.ingrassia@regione.sicilia.it
modalità di accesso al servizio	Servizio Motorizzazione Civile di Palermo - via Fonderia Oretea, 52.  Orari di accesso: lunedì -mercoledì -venerdì dalle ore 9,00 alle ore 12,30, mercoledì pomeriggio dalle ore 15,30 alle ore 17,30  Centralino 0917079039 , Fax 0917079032, URP 00917079001, Segreteria 0917079034 mcpa.trasporti@regione.sicilia.it
Modulistica	
tempi di erogazione del servizio	30 giorni
trasparenza del servizio	Informazioni dettagliate su servizio e sulle modalità di erogazione - link istituzionale - disponibili sul sito
Evetuali costi per l'utente	

SCHEDE DI AUTOVALUTAZIONE STANDARD QUALITATIVI				
Dimensione	Sottodimensione	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Fisica	Accesso allo sportello fisico di accoglienza	(3 giornate lavorative a settimana)	156
	Multicanale	Possibilità di comunicare a mezzo telefono, fax, posta, e-mail	(5 giornate lavorative a settimana)	260
		Disponibilità del servizio tramite pubblicazione sul sito web istituzionale	(Numero spazi web aggiornati) / (Numero spazi web da aggiornare)	100,00%
Tempestività	Tempestività	Erogazione del-la prestazione entro i termini previsti dalla normativa e/o regolamento. Il servizio telefo-nico fornisce risposte in tempo reale; le risposte alle e-mail sono evase entro 24 /48 ore (entro 72 ore se parvenu-te nella chiusu-ra dell'ufficio per fine setti-mana o festi-vità	(Numero delle prestazioni effettuate entro il tempo previsto. Tempo medio di risposta alle chiamate entranti: 60 secondi) (Tempo medio di risposta alle richieste via e-mail: 24/ 48 ore)	96%
			96%	
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione sul sito web della informazione riguardante il responsabile del Servizio	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
	Tempistiche di risposta	Pubblicazione sul sito web della tempistica programmata	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
	Eventuali spese a carico dell'utente	Pubblicazione sul sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
Efficacia	Conformità	% di regolarità della prestazione erogata	Numero di pratiche evase conformemente alla norma di riferimento / Numero totale comunicazioni	100,00%
	Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata	Numero di reclami / Numero richieste evase	<5%
	Compiutezza	% di esautività della prestazione erogata	Numero comunicazioni evase senza ulteriori adempimenti dell'utenza / Numero totale di comunicazioni	92,00%

Dipartimento regionale delle Infrastrutture della Mobilità e dei Trasporti Servizio della Motorizzazione Civile Area Città Metropolitana di Palermo		SCHEDE DI AUTOVALUTAZIONE STANDARD		
Servizio erogato	Conferma validità della patente di guida ai sensi dell'art. 126 del CDS (Codice della Strada) e rilascio del "Duplicato".	Dimensione	Sottodimensione	Descrizione indicatore
Denominazione della struttura	U.O.2 - Conducenti	Accessibilità	Fisica	Accesso allo sportello fisico di accoglienza
Responsabile del procedimento	I.D. Ingrassia Carmelo - 0917079076 - c.ingrassia@regione.sicilia.it		Multicanale	Possibilità di comunicare a mezzo telefono, fax, posta, e-mail Disponibilità del servizio tramite pubblicazione sul sito web istituzionale
modalità di accesso al servizio	Servizio Motorizzazione Civile di Palermo - via Fonderia Oretes, 52.	Tempestività	Tempestività	Erogazione del servizio entro i termini previsti dalla normativa e/o regolamento. Il servizio telematico fornisce risposte in tempo reale; le risposte alle e-mail sono evase entro 24 ore (entro 72 ore se pervenute nella chiusura dell'ufficio per fine settimana o festività)
	Orari di accesso: lunedì -mercoledì -venerdì dalle ore 9,00 alle ore 12,30, mercoledì pomeriggio dalle ore 15,30 alle ore 17,30			
	Centralino 0917079039 , Fax 0917079032, URP 00917079001, Segreteria 0917079034 mcpa.trasporti@regione.sicilia.it	Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione sul sito web della informazione riguardante il responsabile del Servizio
	link istituzionale		Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto
Modulistica		Tempistiche di risposta	Pubblicazione sul sito web della tempistica programmata	
tempi di erogazione del servizio	30 giorni	Eventuali spese a carico dell'utente	Pubblicazione sul sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	
trasparenza del servizio	Informazioni dettagliate su servizio e sulle modalità di erogazione - link istituzionale - disponibili sul sito	Efficacia	Conformità	% di regolarità della prestazione erogata
Eventuali costi per l'utente			Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata
			Completezza	% di esautività della prestazione erogata

## ID QUALITATIVI

Formula indicatore	Valore programmato
(3 giornate lavorative a settimana)	156
(5 giornate lavorative a settimana)	260
(Numero spazi web aggiornati) / (Numero spazi web da aggiornare)	100,00%
(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%
Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
Numero di pratiche evase conformemente alla norma di riferimento / Numero totale comunicazioni	100,00%
Numero di reclami / Numero richieste evase	<5%
Numero comunicazioni evase senza ulteriori adempimenti dell'utente / Numero totale di comunicazioni	92,00%

Dipartimento regionale delle Infrastrutture della Mobilità e dei Trasporti Servizio della Motorizzazione Civile Area Città Metropolitana di Palermo		SCHEDE DI AUTOVALUTAZIONE STANDARD QUALITATIVI			
Servizio erogato		Dimensione	Sottodimensione	Descrizione indicatore	Formula indicatore
Denominazione della struttura	U.O.2 - Conducenti	Accessibilità	Fisica	Accesso allo sportello fisico di accoglienza	(3 giornate lavorative a settimana)
Responsabile del procedimento	F.D. Reina Francesca - 0917079033 - francesca.reina@regione.sicilia.it		Multicanale	Possibilità di comunicare a mezzo telefono, fax, posta, e-mail	(5 giornate lavorative a settimana)
modalità di accesso al servizio	Servizio Motorizzazione Civile di Palermo - via Fonderia Oretica, 52.	Tempestività	Tempestività	Disponibilità del servizio tramite pubblicazione sul sito web istituzionale	(Numero spazi web aggiornati) / (Numero spazi web da aggiornare)
	Orari di accesso: lunedì -mercoledì -venerdì dalle ore 9,00 alle ore 12,30, mercoledì pomeriggio dalle ore 15,30 alle ore 17,30			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)
	Centralino 0917079039 , Fax 0917079032, URP 00917079001, Segreteria 0917079034 mpa.trasporti@regione.sicilia.it	Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione sul sito web della informazione riguardante il responsabile del Servizio	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web
	link istituzionale		Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web
Modulistica		Tempistiche di risposta	Pubblicazione sul sito web della tempistica programmata	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	
tempi di erogazione del servizio	30 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	
trasparenza del servizio	Informazioni dettagliate su servizio e sulle modalità di erogazione - link istituzionale - disponibili sul sito	Efficacia	Conformità	% di regolarità della prestazione erogata	Numero di pratiche evase conformemente alla norma di riferimento / Numero totale comunicazioni
Evetuali costi per l'utente			Affidabilità	Perinenza della prestazione erogata	Numero di reclami / Numero richieste evase
			Completezza	% di esautività della prestazione erogata	Numero comunicazioni evase senza ulteriori adempimenti dell'utente / Numero totale di comunicazioni

Valore programmato
156
260
100,00%
96%
96%
5 giorni
5 giorni
5 giorni
5 giorni
100,00%
<5%
92,00%

Dipartimento regionale delle Infrastrutture della Mobilità e dei Trasporti Servizio della Motorizzazione Civile Area Città Metropolitana di Palermo	
Servizio erogato	Procedura amministrativa per il conseguimento della patente di guida a seguito di esame per la categoria A1 - età min. 16 anni - categoria A2 - età min. 18 anni - categoria A - età min. 24 anni .
Denominazione della struttura	U.O.2 – Conducenti
Responsabile del procedimento	F.D. Reina Francesca - 0917079033 - francesca.reina@regione.sicilia.it
modalità di accesso al servizio	<p>Servizio Motorizzazione Civile di Palermo - via Fonderia Oretea, 52.</p> <p>Orari di accesso: lunedì -mercoledì -venerdì dalle ore 9,00 alle ore 12,30, mercoledì pomeriggio dalle ore 15,30 alle ore 17,30</p> <p>Centralino 0917079039 , Fax 0917079032, URP 00917079001, Segreteria 0917079034 mcpa.trasporti@regione.sicilia.it</p> <p>link istituzionale</p>
Modulistica	
tempi di erogazione del servizio	ndicato ha sei mesi di tempo per sostenere l'esame di teoria ed altri sei mesi di tempo per sostenere l'esame pratico
trasparenza del servizio	Informazioni dettagliate su servizio e sulle modalità di erogazione - link istituzionale - disponibili sul sito
Evetuali costi per l'utente	

SCHEDE DI AUTOVALUTAZIONE STANDARD QUALITATIVI				
Dimensione	Sottodimensione	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Fisica	Accesso allo sportello fisico di accoglienza	(3 giornate lavorative a settimana)	156
	Multicanale	Possibilità di comunicare a mezzo telefono, fax, posta, e-mail	(5 giornate lavorative a settimana)	260
		Disponibilità del servizio tramite pubblicazione sul sito web istituzionale	(Numero spazi web aggiornati) / (Numero spazi web da aggiornare)	100,00%
Tempestività	Tempestività	Erogazione 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)	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%
	Compiezza	% di esautività della prestazione erogata	Numero comunicazioni evase senza ulteriori adempimenti dell'utenza / Numero totale di comunicazioni	92,00%

Dipartimento regionale delle Infrastrutture della Mobilità e dei Trasporti Servizio della Motorizzazione Civile Area Città Metropolitana di Palermo		SCHEDE DI AUTOVALUTAZIONE STANDARD QUALITATIVI				
Servizio erogato	Rilascio, a seguito di esame, della patente di guida cat. B1 - età min 16 anni - Quadricicli (cat. L7e) ; cat. B - età min. 18 anni - autoveicoli, Macchine agricole, Macchine operatrici, Mezzi adibiti a servizio di emergenza; cat. BE - età min. 18 anni -Autoveicolo max 3.500 kg (NO minibus), Rimorchio max 3.500 kg; cat. B96 -veicoli di massa compresa tra i 3500 kg e i 4250 kg.	Dimensione	Sottodimensione	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Denominazione della struttura	U.O.2 – Conducenti	Accessibilità	Fisica	Accesso allo sportello fisico di accoglienza	(3 giornate lavorative a settimana)	156
Responsabile del procedimento	F.D. Reina Francesca - 0917079033 - francesca.reina@regione.sicilia.it		Multicanale	Possibilità di comunicare a mezzo telefono, fax, posta, e-mail	(5 giornate lavorative a settimana)	260
				Disponibilità del servizio tramite pubblicazione sul sito web istituzionale	(Numero spazi web aggiornati) / (Numero spazi web da aggiornare)	100,00%
modalità di accesso al servizio	Servizio Motorizzazione Civile di Palermo - via Fonderia Oreteia, 52.	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%
	Orari di accesso: lunedì -mercoledì -venerdì dalle ore 9,00 alle ore 12,30, mercoledì pomeriggio dalle ore 15,30 alle ore 17,30					96%
	Centralino 0917079039 , Fax 0917079032, URP 00917079001, Segreteria 0917079034 mcpa.trasporti@regione.sicilia.it	Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione sul sito web della informazione riguardante il responsabile del Servizio	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
	link istituzionale		Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
			Tempistiche di risposta	Pubblicazione sul sito web della tempistica programmata	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
			Eventuali spese a carico dell'utente	Pubblicazione sul sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
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	ndicato ha sei mesi di tempo per sostenere l'esame di teoria ed altri sei mesi di tempo per sostenere l'esame pratico		Compiutezza	% di esautività della prestazione erogata	Numero comunicazioni evase senza ulteriori adempimenti dell'utenza / Numero totale di comunicazioni	92,00%
trasparenza del servizio	Informazioni dettagliate su servizio e sulle modalità di erogazione - link istituzionale - disponibili sul sito					
Evetuali costi per l'utente						



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

Dipartimento regionale delle Infrastrutture della Mobilità e dei Trasporti Servizio della Motorizzazione Civile Area Città Metropolitana di Palermo		SCHEDE DI AUTOVALUTAZIONE STANDARD QUALITATIVI				
Rilascio, a seguito di esame, della patente di guida necessaria alla conduzione di autocarri, autobus, autoveicoli e motoveicoli con adattamenti per conducenti con ridotte capacità e/o patologie.		Dimensione	Sottodimensione	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
U.O.2 – Conducenti		Accessibilità	Fisica	Accesso allo sportello fisico di accoglienza	(3 giornate lavorative a settimana)	156
F.D. Reina Francesca - 0917079033 - francesca.reina@regione.sicilia.it			Multicanale	Possibilità di comunicare a mezzo telefono, fax, posta, e-mail	(5 giornate lavorative a settimana)	260
				Disponibilità del servizio tramite pubblicazione sul sito web istituzionale	(Numero spazi web aggiornati) / (Numero spazi web da aggiornare)	100,00%
Servizio Motorizzazione Civile di Palermo - via Fonderia Orefea, 52.		Tempestività	Tempestività	Erogazione della prestazione entro i termini previsti dalla normativa e/o regolamento. Il servizio telefonicamente fornisce risposte in tempo reale; le risposte alle e-mail sono evase entro 24/48 ore (entro 72 ore se pervenute nella chiusura dell'ufficio per fine settimana o festi-vità)	(Numero delle prestazioni effettuate entro il tempo previsto / Tempo medio di risposta alle chiamate entranti: 60 secondi) (Tempo medio di risposta alle richieste via e-mail: 24/48 ore)	96%
Orari di accesso: lunedì - mercoledì - venerdì dalle ore 9,00 alle ore 12,30, mercoledì pomeriggio dalle ore 15,30 alle ore 17,30						
Centralino 0917079039 - Fax 0917079032, URP 0917079001, Segreteria 0917079034 mcpa.trasporti@regione.sicilia.it		Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione sul sito web della informazione riguardante il responsabile del Servizio	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
link istituzionale			Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
			Tempistiche di risposta	Pubblicazione sul sito web della tempistica programmata	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
			Eventuali spese a carico dell'utente	Pubblicazione sul sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
Candidato ha sei mesi di tempo per sostenere l'esame di teoria ed altri sei mesi di tempo per sostenere l'esame pratico		Efficacia	Conformità	% di regolarità della prestazione erogata	Numero di pratiche evase conformemente alla norma di riferimento / Numero totale comunicazioni	100,00%
			Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata	Numero di reclami / Numero richieste evase	-5%
			Compiutezza	% di esaustività della prestazione erogata	Numero comunicazioni evase senza ulteriori adempimenti dell'utente / Numero totale di comunicazioni	92,00%
Informazioni dettagliate su servizio e sulle modalità di erogazione - link istituzionale - disponibili sul sito						

Dipartimento regionale delle Infrastrutture della Mobilità e dei Trasporti Servizio della Motorizzazione Civile Area Città Metropolitana di Palermo		SCHEDE DI AUTOVALUTAZIONE STANDARD QUALITATIVI				
Servizio erogato	Rilascio, a seguito di esame, della Carta di Qualificazione del Conducente (c.d. CQC) per coloro i quali svolgono, a livello professionale, l'attività di conducente di veicoli destinati al trasporto di persone e/o cose per conto terzi, essendo già in possesso della patente necessaria a condurre i predetti veicoli.	Dimensione	Sottodimensione	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Denominazione della struttura	U.O.2 – Conducenti	Accessibilità	Fisica	Accesso allo sportello fisico di accoglienza	(3 giornate lavorative a settimana)	156
Responsabile del procedimento	F.D. De Caro Marcello - 0917079066 - marcello.decaro@regione.sicilia.it		Multicanale	Possibilità di comunicare a mezzo telefono, fax, posta, e-mail	(5 giornate lavorative a settimana)	260
modalità di accesso al servizio	Servizio Motorizzazione Civile di Palermo - via Fonderia Oretea, 52.	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%
	Orari di accesso: lunedì -mercoledì -venerdì dalle ore 9,00 alle ore 12,30, mercoledì pomeriggio dalle ore 15,30 alle ore 17,30				(Numero spazi web aggiornati) / (Numero spazi web da aggiornare)	100,00%
	Centralino 0917079039 , Fax 0917079032, URP 00917079001, Segreteria 0917079034 mcpa.trasporti@regione.sicilia.it	Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione sul sito web della informazione riguardante il responsabile del Servizio	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
	link istituzionale		Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
Modulistica		Efficacia	Tempistiche di risposta	Pubblicazione sul sito web della tempistica programmata	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
			Eventuali spese a carico dell'utente	Pubblicazione sul sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
			Conformità	% di regolarità della prestazione erogata	Numero di pratiche evase conformemente alla norma di riferimento / Numero totale comunicazioni	100,00%
tempi di erogazione del servizio	120 giorni		Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata	Numero di reclami / Numero richieste evase	<5%
trasparenza del servizio	Servizio 5		Compiutezza	% di esautività della prestazione erogata	Numero comunicazioni evase senza ulteriori adempimenti dell'utenza / Numero totale di comunicazioni	92,00%
Evetuali costi per l'utente						

## 8. Rilascio del duplicato patente di guida

Dipartimento regionale delle Infrastrutture della Mobilità e dei Trasporti Servizio della Motorizzazione Civile Area Città Metropolitana di Palermo		SCHEDE DI AUTOVALUTAZIONE STANDARD QUALITATIVI				
Servizio erogato	Duplicato della patente di guida per riclassificazione, riduzione periodo di validità, deterioramento, distruzione e nei casi in cui a seguito di smarrimento o furto la patente non risulta duplicabile.	Dimensione	Sottodimensione	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Denominazione della struttura	U.O.2 – Conducenti	Accessibilità	Fisica	Accesso allo sportello fisico di accoglienza	(3 giornate lavorative a settimana)	156
Responsabile del procedimento	I.D. Ingrassia Carmelo - 0917079076 - c.ingrassia@regione.sicilia.it		Multicanale	Possibilità di comunicare a mezzo telefono, fax, posta, e-mail	(5 giornate lavorative a settimana)	260
				Disponibilità del servizio tramite pubblicazione sul sito web istituzionale	(Numero spazi web aggiornati) / (Numero spazi web da aggiornare)	100,00%
modalità di accesso al servizio	Servizio Motorizzazione Civile di Palermo - via Fonderia Oretea, 52.	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%
	Orari di accesso: lunedì -mercoledì -venerdì dalle ore 9,00 alle ore 12,30, mercoledì pomeriggio dalle ore 15,30 alle ore 17,30					96%
	Centralino 0917079039 , Fax 0917079032, URP 00917079001, Segreteria 0917079034 mcpa.trasporti@regione.sicilia.it	Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione sul sito web della informazione riguardante il responsabile del Servizio	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
	link istituzionale		Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
			Tempistiche di risposta	Pubblicazione sul sito web della tempistica programmata	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
			Eventuali spese a carico dell'utente	Pubblicazione sul sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
Modulistica		Efficacia	Conformità	% di regolarità della prestazione erogata	Numero di pratiche evase conformemente alla norma di riferimento / Numero totale comunicazioni	100,00%
			Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata	Numero di reclami / Numero richieste evase	<5%
tempi di erogazione del servizio	120 giorni		Compiutezza	% di esautività della prestazione erogata	Numero comunicazioni evase senza ulteriori adempimenti dell'utenza / Numero totale di comunicazioni	92,00%
trasparenza del servizio	Informazioni dettagliate su servizio e sulle modalità di erogazione - link istituzionale - disponibili sul sito					
Evetuali costi per l'utente						

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

Dipartimento regionale delle Infrastrutture della Mobilità e dei Trasporti Servizio della Motorizzazione Civile Area Città Metropolitana di Palermo		SCHEDE DI AUTOVALUTAZIONE STANDARD QUALITATIVI				
Rilascio di patente per conversione, senza esami di idoneità per coloro i quali risultano muniti di patente militare per veicoli di categoria corrispondenti.		Dimensione	Sottodimensione	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
U.O.2 – Conducenti		Accessibilità	Fisica	Accesso allo sportello fisico di accoglienza	(3 giornate lavorative a settimana)	156
F.D. De Caro Marcello - 0917079066 - marcello.decaro@regione.sicilia.it			Multicanale	Possibilità di comunicare a mezzo telefono, fax, posta, e-mail	(5 giornate lavorative a settimana)	260
				Disponibilità del servizio tramite pubblicazione sul sito web istituzionale	(Numero spazi web aggiornati) / (Numero spazi web da aggiornare)	100,00%
Servizio Motorizzazione Civile di Palermo - via Fonderia Oretica, 52.		Tempestività	Tempestività	Erogazione del la prestazione entro i termini previsti dalla normativa e/o regolamento. Il servizio telematico fornisce risposte in tempo reale; le risposte alle e-mail sono evase entro 24/48 ore (entro 72 ore se pervenute nella chiusura dell'ufficio per fine settimana o festi-vità	(Numero delle prestazioni effettuate entro il tempo previsto - Tempo medio di risposta alle chiamate entranti: 60 secondi) / (Tempo medio di risposta alle richieste via e-mail: 24/48 ore)	96%
Orari di accesso: lunedì -mercoledì -venerdì dalle ore 9,00 alle ore 12,30, mercoledì pomeriggio dalle ore 15,30 alle ore 17,30						
Centralino 0917079039 - Fax 0917079032, URP 0917079001, Segreteria 0917079034 mcpa.trasporti@regione.sicilia.it		Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione sul sito web della informazione riguardante il responsabile del Servizio	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
link istituzionale			Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
			Tempistiche di risposta	Pubblicazione sul sito web della tempistica programmata	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
			Eventuali spese a carico dell'utente	Pubblicazione sul sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
		Efficacia	Conformità	% di regolarità della prestazione erogata	Numero di pratiche evase conformemente alla norma di riferimento / Numero totale comunicazioni	100,00%
			Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata	Numero di reclami / Numero richieste evase	-5%
6 giorni			Compiutezza	% di esaustività della prestazione erogata	Numero comunicazioni evase senza ulteriori adempimenti dell'utente / Numero totale di comunicazioni	92,00%
Informazioni dettagliate su servizio e sulle modalità di erogazione - link istituzionale - disponibili sul sito						

Dipartimento regionale delle Infrastrutture della Mobilità e dei Trasporti Servizio della Motorizzazione Civile Area Città Metropolitana di Palermo		SCHEDE DI AUTOVALUTAZIONE STANDARD QUALITATIVI			
Servizio erogato	A seguito di richiesta si rilascia la patente di guida a coloro che sono in possesso di patente in corso di validità, rilasciata da uno Stato membro della UE (Unione europea) o SEE (Spazio Economico Europeo) e da Paesi NON COMUNITARI che abbiano la residenza anagrafica in Italia.	Dimensione	Sottodimensione	Descrizione indicatore	Formula indicatore
Denominazione della struttura	U.O.2 – Conducenti	Accessibilità	Fisica	Accesso allo sportello fisico di accoglienza	(3 giornate lavorative a settimana)
Responsabile del procedimento	F.D. De Caro Marcello - 0917079066 - marcello.decaro@regione.sicilia.it		Multicanale	Possibilità di comunicare a mezzo telefono, fax, posta, e-mail	(5 giornate lavorative a settimana)
				Disponibilità del servizio tramite pubblicazione sul sito web istituzionale	(Numero spazi web aggiornati) / (Numero spazi web da aggiornare)
	Servizio Motorizzazione Civile di Palermo - via Fonderia Oreste, 52.	Tempestività	Tempestività	Erogazione del-la prestazione entro i termini previsti dalla normativa in vigore. Il servizio telefono 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)
modalità di accesso al servizio	Orari di accesso: lunedì -mercoledì -venerdì dalle ore 9.00 alle ore 12.30, mercoledì pomeriggio dalle ore 15.30 alle ore 17.30	Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione sul sito web della informazione riguardante il responsabile del Servizio	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web
	Centralino 0917079039 , Fax 0917079032_ URP 0917079001, Segreteria 0917079034 mcpa.trasporti@regione.sicilia.it		Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web
	link istituzionale		Tempistiche di risposta	Pubblicazione sul sito web della tempistica programmata	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web
			Eventuali spese a carico dell'utente	Pubblicazione sul sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web
Modulistica		Efficacia	Conformità	% di regolarità della prestazione erogata	Numero di pratiche evase conformemente alla norma di riferimento / Numero totale comunicazioni
	Affidabilità		Perinenza della prestazione erogata	Numero di reclami / Numero richieste evase	
tempi di erogazione del servizio	per legge		Completezza	% di esautività della prestazione erogata	Numero comunicazioni evase senza ulteriori attempamenti dell'utente / Numero totale di comunicazioni
trasparenza del servizio	Informazioni dettagliate su servizio e sulle modalità di erogazione - link istituzionale - disponibili sul sito				
Evetuali costi per l'utente					

Valore programmato
156
280
100,00%
96%
96%
5 giorni
5 giorni
5 giorni
5 giorni
100,00%
-5%
92,00%



11. Rilascio di patente internazionale

Dipartimento regionale delle Infrastrutture della Mobilità e dei Trasporti Servizio della Motorizzazione Civile Area Città Metropolitana di Palermo		SCHEDE DI AUTOVALUTAZIONE STANDARD QUALITATIVI				
Servizio erogato	Su richiesta si rilascia la patente internazionale di guida che permette la guida di veicoli per gli stati esteri in cui tale documento è richiesto.	Dimensione	Sottodimensione	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Denominazione della struttura	U.O.2 – Conducenti	Accessibilità	Fisica	Accesso allo sportello fisico di accoglienza	(3 giornate lavorative a settimana)	156
Responsabile del procedimento	F.D. De Caro Marcello - 0917079066 - marcello.decaro@regione.sicilia.it		Multicanale	Possibilità di comunicare a mezzo telefono, fax, posta, e-mail	(5 giornate lavorative a settimana)	260
				Disponibilità del servizio tramite pubblicazione sul sito web istituzionale	(Numero spazi web aggiornati) / (Numero spazi web da aggiornare)	100,00%
modalità di accesso al servizio	Servizio Motorizzazione Civile di Palermo - via Fonderia Oretea, 52.	Tempestività	Tempestività	Erogazione del-la prestazione entro i termini previsti dalla normativa e/o regolamento. Il servizio telefono-nico fornisce risposte in tempo reale; le risposte alle e-mail sono evase entro 24 /48 ore (entro 72 ore se parvenue-te nella chiusu-ra dell'ufficio per fine setti-mana o festi-vità	(Numero delle prestazioni effettuate entro il tempo previsto. Tempo medio di risposta alle chiamate entranti: 60 secondi) (Tempo medio di risposta alle richieste via e-mail: 24/ 48 ore)	96%
	Orari di accesso: lunedì -mercoledì -venerdì dalle ore 9,00 alle ore 12,30, mercoledì pomeriggio dalle ore 15,30 alle ore 17,30	Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione sul sito web della informazione riguardante il responsabile del Servizio	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
	Centralino 0917079039 , Fax 0917079032, URP 00917079001, Segreteria 0917079034 mcpa.trasporti@regione.sicilia.it		Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
	link istituzionale		Tempistiche di risposta	Pubblicazione sul sito web della tempistica programmata	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
	Eventuali spese a carico dell'utente		Pubblicazione sul sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni	
Modulistica		Efficacia	Conformità	% di regolarità della prestazione erogata	Numero di pratiche evase conformemente alla norma di riferimento / Numero totale comunicazioni	100,00%
			Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata	Numero di reclami / Numero richieste evase	<5%
tempi di erogazione del servizio	per legge		Compiutezza	% di esautività della prestazione erogata	Numero comunicazioni evase senza ulteriori adempimenti dell'utenza / Numero totale di comunicazioni	92,00%
trasparenza del servizio	Informazioni dettagliate su servizio e sulle modalità di erogazione - link istituzionale - disponibili sul sito					
Evetuali costi per l'utente						

Dipartimento regionale delle Infrastrutture della Mobilità e dei Trasporti Servizio della Motorizzazione Civile Area Città Metropolitana di Palermo	
Servizio erogato	Su richiesta si rilascia, a seguito di esame, il C.A.P. (Certificato di Abilitazione Professionale) per coloro i quali intendono svolgere l'attività di conducente di veicoli destinati ad effettuare servizio di piazza (taxi) o servizio di rimessa (noleggio con conducente).
Denominazione della struttura	U.O.2 – Conducenti
Responsabile del procedimento	F.D. De Caro Marcello - 0917079066 - marcello.decaro@regione.sicilia.it
modalità di accesso al servizio	Servizio Motorizzazione Civile di Palermo - via Fonderia Oreteo, 52.
	Orari di accesso: lunedì -mercoledì -venerdì dalle ore 9,00 alle ore 12,30, mercoledì pomeriggio dalle ore 15,30 alle ore 17,30
	Centralino 0917079039 , Fax 0917079032, URP 00917079001, Segreteria 0917079034 mcpa.trasporti@regione.sicilia.it
	link istituzionale
Modulistica	
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	

SCHEDE DI AUTOVALUTAZIONE STANDARD QUALITATIVI						
Dimensione	Sottodimensione	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato		
Accessibilità	Fisica	Accesso allo sportello fisico di accoglienza	(3 giornate lavorative a settimana)	156		
	Multicanale	Possibilità di comunicare a mezzo telefono, fax, posta, e-mail	(5 giornate lavorative a settimana)	260		
		Disponibilità del servizio tramite pubblicazione sul sito web istituzionale	(Numero spazi web aggiornati) / (Numero spazi web da aggiornare)	100,00%		
Tempestività	Tempestività	Erogazione del-la prestazione entro i termini previsti dalla normativa e/o regolamento. Il servizio telefo-nico fornisce risposte in tempo reale; le risposte alle e-mail sono evase entro 24/48 ore (entro 72 ore se parvenute nella chiusu-ra dell'ufficio per fine setti-mana o festi-vità	(Numero delle prestazioni effettuate entro il tempo previsto. Tempo medio di risposta alle chiamate entranti: 60 secondi) (Tempo medio di risposta alle richieste via e-mail: 24/ 48 ore)	96%		
					96%	
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione sul sito web della informazione riguardante il responsabile del Servizio	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni		
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni		
	Tempistiche di risposta	Pubblicazione sul sito web della tempistica programmata	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni		
	Eventuali spese a carico dell'utente	Pubblicazione sul sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni		
Efficacia	Conformità	% di regolarità della prestazione erogata	Numero di pratiche evase conformemente alla norma di riferimento / Numero totale comunicazioni	100,00%		
	Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata	Numero di reclami / Numero richieste evase	<5%		
	Compiutezza	% di esaustività della prestazione erogata	Numero comunicazioni evase senza ulteriori adempimenti dell'utenza / Numero totale di comunicazioni	92,00%		

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

Dipartimento regionale delle Infrastrutture della Mobilità e dei Trasporti Servizio della Motorizzazione Civile Area Città Metropolitana di Palermo	SCHEDE DI AUTOVALUTAZIONE STANDARD QUALITATIVI				
Il procedimento di revisione della patente e della CQC previsto nel caso di perdita totale del punteggio sulla stessa patente e/o CQC prevede un esame di revisione tecnica, sulla base dell'iterario programma e secondo le modalità previste per il primo convalidamento.	Dimensione	Sottodimensione	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
U.O.2 – Conducenti	Accessibilità	Fisica	Accesso allo sportello fisico di accoglienza	(3 giornate lavorative a settimana)	156
I.D. Teresi Ennio - 0917079060 - e.teresi.trasporti@regione.sicilia.it		Multicanale	Possibilità di comunicare a mezzo telefono, fax, posta, e-mail	(5 giornate lavorative a settimana)	260
			Disponibilità del servizio tramite pubblicazione sul sito web istituzionale	(Numero spazi web aggiornati) / (Numero spazi web da aggiornare)	100,00%
Servizio Motorizzazione Civile di Palermo - via Fonderia Oreste, 52.	Tempestività	Tempestività	Erogazione della prestazione entro i termini previsti dalla normativa e/o regolamento. Il servizio telematico fornisce risposte in tempo reale; le risposte alle e-mail sono evase entro 24/48 ore (entro 72 ore se pervenute nella chiusura dell'ufficio per fine settimana o festi-vità)	(Numero delle prestazioni effettuate entro il tempo previsto - Tempo medio di risposta alle chiamate entranti: 60 secondi) / (Tempo medio di risposta alle richieste via e-mail: 24/48 ore)	96%
					96%
Orari di accesso: lunedì -mercoledì -venerdì dalle ore 9,00 alle ore 12,30, mercoledì pomeriggio dalle ore 15,30 alle ore 17,30	Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione sul sito web della informazione riguardante il responsabile del Servizio	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
Centralino 0917079039 - Fax 0917079032, URP 0917079001, Segreteria 0917079034 mcpa.trasporti@regione.sicilia.it		Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
link istituzionale		Tempistiche di risposta	Pubblicazione sul sito web della tempistica programmata	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
		Eventuali spese a carico dell'utente	Pubblicazione sul sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
	Efficacia	Conformità	% di regolarità della prestazione erogata	Numero di pratiche evase conformemente alla norma di riferimento / Numero totale comunicazioni	100,00%
		Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata	Numero di reclami / Numero richieste evase	-5%
120 giorni		Compiutezza	% di esaustività della prestazione erogata	Numero comunicazioni evase senza ulteriori adempimenti dell'utente / Numero totale di comunicazioni	92,00%
Informazioni dettagliate su servizio e sulle modalità di erogazione - link istituzionale - disponibili sul sito					

Dipartimento regionale delle Infrastrutture della Mobilità e dei Trasporti Servizio della Motorizzazione Civile Area Città Metropolitana di Palermo		SCHEDE DI AUTOVALUTAZIONE STANDARD QUALITATIVI				
Servizio erogato	Il rinnovo della patente di guida è previsto nel caso in cui non risulta possibile, per anomalie, al Medico Certificatore di procedere al rinnovo telematico.	Dimensione	Sottodimensione	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Denominazione della struttura	U.O.2 – Conducenti	Accessibilità	Fisica	Accesso allo sportello fisico di accoglienza	(3 giornate lavorative a settimana)	156
Responsabile del procedimento	F.D. Cannistraro Salvatore - 0917079003 - salvatore.cannistraro@regione.sicilia.it		Multicanale	Possibilità di comunicare a mezzo telefono, fax, posta, e-mail	(5 giornate lavorative a settimana)	260
				Disponibilità del servizio tramite pubblicazione sul sito web istituzionale	(Numero spazi web aggiornati) / (Numero spazi web da aggiornare)	100,00%
modalità di accesso al servizio	Servizio Motorizzazione Civile di Palermo - via Fonderia Oretea, 52.	Tempestività	Tempestività	Erogazione del-la prestazione entro i termini previsti dalla normativa e/o regolamento. Il servizio telefono-nico fornisce risposte in tempo reale; le risposte alle e-mail sono evase entro 24 /48 ore (entro 72 ore se parvenu-te nella chiusu-ra dell'ufficio per fine setti-mana o festi-vità	(Numero delle prestazioni effettuate entro il tempo previsto. Tempo medio di risposta alle chiamate entranti: 60 secondi) (Tempo medio di risposta alle richieste via e-mail: 24/ 48 ore)	96%
	Orari di accesso: lunedì -mercoledì -venerdì dalle ore 9,00 alle ore 12,30, mercoledì pomeriggio dalle ore 15,30 alle ore 17,30	Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione sul sito web della informazione riguardante il responsabile del Servizio	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
	Centralino 0917079039 , Fax 0917079032, URP 00917079001, Segreteria 0917079034 mcpa.trasporti@regione.sicilia.it		Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
	link istituzionale		Tempistiche di risposta	Pubblicazione sul sito web della tempistica programmata	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
	Eventuali spese a carico dell'utente		Pubblicazione sul sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni	
Modulistica		Efficacia	Conformità	% di regolarità della prestazione erogata	Numero di pratiche evase conformemente alla norma di riferimento / Numero totale comunicazioni	100,00%
			Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata	Numero di reclami / Numero richieste evase	<5%
tempi di erogazione del servizio	per legge		Compiutezza	% di esautività della prestazione erogata	Numero comunicazioni evase senza ulteriori adempimenti dell'utenza / Numero totale di comunicazioni	92,00%
trasparenza del servizio	Informazioni dettagliate su servizio e sulle modalità di erogazione - link istituzionale - disponibili sul sito					
Evetuali costi per l'utente						

Dipartimento regionale delle Infrastrutture della Mobilità e dei Trasporti Servizio della Motorizzazione Civile Area Città Metropolitana di Palermo		SCHEDE DI AUTOVALUTAZIONE STANDARD QUALITATIVI				
Servizio erogato	procedimento per il conseguimento della patente per la conduzione di natanti da diporto, per la navigazione a motore e/o vela, entro le 12 miglia dalla costa.	Dimensione	Sottodimensione	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Denominazione della struttura	U.O.2 – Conducenti	Accessibilità	Fisica	Accesso allo sportello fisico di accoglienza	(3 giornate lavorative a settimana)	156
Responsabile del procedimento	F.D. Troncale Salvatore - 0917079114 - s.troncale.trasporti@regione.sicilia.it		Multicanale	Possibilità di comunicare a mezzo telefono, fax, posta, e-mail	(5 giornate lavorative a settimana)	260
				Disponibilità del servizio tramite pubblicazione sul sito web istituzionale	(Numero spazi web aggiornati) / (Numero spazi web da aggiornare)	100,00%
modalità di accesso al servizio	Servizio Motorizzazione Civile di Palermo - via Fonderia Oretea, 52.	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%
	Orari di accesso: lunedì -mercoledì -venerdì dalle ore 9,00 alle ore 12,30, mercoledì pomeriggio dalle ore 15,30 alle ore 17,30	Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione sul sito web della informazione riguardante il responsabile del Servizio	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
	Centralino 0917079039 , Fax 0917079032, URP 00917079001, Segreteria 0917079034 mcpa.trasporti@regione.sicilia.it		Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
	link istituzionale		Tempistiche di risposta	Pubblicazione sul sito web della tempistica programmata	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
	Eventuali spese a carico dell'utente		Pubblicazione sul sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni	
Modulistica		Efficacia	Conformità	% di regolarità della prestazione erogata	Numero di pratiche evase conformemente alla norma di riferimento / Numero totale comunicazioni	100,00%
			Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata	Numero di reclami / Numero richieste evase	<5%
tempi di erogazione del servizio	per legge		Compiutezza	% di esautività della prestazione erogata	Numero comunicazioni evase senza ulteriori adempimenti dell'utenza / Numero totale di comunicazioni	92,00%
trasparenza del servizio						
Evetuali costi per l'utente						

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

Dipartimento regionale delle Infrastrutture della Mobilità e dei Trasporti Servizio della Motorizzazione Civile Area Città Metropolitana di Palermo		SCHEDE DI AUTOVALUTAZIONE STANDARD QUALITATIVI				
procedimento nascita duplicato della patente nautica prevede la convalida e/o l'aggiornamento per il cambio di residenza del richiedente, Sportello Telematico del Diportista		Dimensione	Sottodimensione	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
U.O.2 – Conducenti		Accessibilità	Fisica	Accesso allo sportello fisico di accoglienza	(3 giornate lavorative a settimana)	156
F.D. Troncale Salvatore - 0917079114 - s.troncale.trasporti@regione.sicilia.it			Multicanale	Possibilità di comunicare a mezzo telefono, fax, posta, e-mail	(5 giornate lavorative a settimana)	260
				Disponibilità del servizio tramite pubblicazione sul sito web istituzionale	(Numero spazi web aggiornati) / (Numero spazi web da aggiornare)	100,00%
Servizio Motorizzazione Civile di Palermo - via Fonderia Oretica, 52.		Tempestività	Tempestività	Erogazione del la prestazione entro i termini previsti dalla normativa e/o regolamento. Il servizio telematico fornisce risposte in tempo reale; le risposte alle e-mail sono evase entro 24/48 ore (entro 72 ore se pervenute nella chiusura dell'ufficio per fine settimana o festi-vità	(Numero delle prestazioni effettuate entro il tempo previsto - Tempo medio di risposta alle chiamate entranti: 60 secondi) / (Tempo medio di risposta alle richieste via e-mail: 24/48 ore)	96%
Orari di accesso: lunedì -mercoledì -venerdì dalle ore 9,00 alle ore 12,30, mercoledì pomeriggio dalle ore 15,30 alle ore 17,30				Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione sul sito web della informazione riguardante il responsabile del Servizio
Centralino 0917079039 - Fax 0917079032, URP 00917079001, Segreteria 0917079034 mcpa.trasporti@regione.sicilia.it		Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto		Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
link istituzionale		Tempistiche di risposta	Pubblicazione sul sito web della tempistica programmata		Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
		Eventuali spese a carico dell'utente	Pubblicazione sul sito web delle eventuali spese a carico dell'utente		Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
		Efficacia	Conformità	% di regolarità della prestazione erogata	Numero di pratiche evase conformemente alla norma di riferimento / Numero totale comunicazioni	100,00%
			Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata	Numero di reclami / Numero richieste evase	-5%
per legge			Compiutezza	% di esaustività della prestazione erogata	Numero comunicazioni evase senza ulteriori adempimenti dell'utente / Numero totale di comunicazioni	92,00%
Informazioni dettagliate su servizio e sulle modalità di erogazione - link istituzionale - disponibili sul sito						



Dipartimento regionale delle Infrastrutture della Mobilità e dei Trasporti Servizio della Motorizzazione Civile Area Città Metropolitana di Palermo		SCHEDE DI AUTOVALUTAZIONE STANDARD QUALITATIVI				
Dimensione	Sottodimensione	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato		
Servizio erogato		Rilascio, a seguito di esame, della Carta di Qualificazione del Conducente (c.d. CQC) .				
Denominazione della struttura		U.O.2 - Conducenti				
Responsabile del procedimento		F.D. De Caro Marcello - 0917079066 - marcello.decaro@regione.sicilia.it				
modalità di accesso al servizio		<p>Servizio Motorizzazione Civile di Palermo - via Fonderia Oretica, 52.</p> <p>Orari di accesso: lunedì -mercoledì -venerdì dalle ore 9.00 alle ore 12.30, mercoledì pomeriggio dalle ore 15.30 alle ore 17,30</p> <p>Centralino 0917079039 , Fax 0917079032, URP 00917079001, Segreteria 0917079034 mcpa.trasporti@regione.sicilia.it</p> <p>link istituzionale</p>				
Modulistica						
tempi di erogazione del servizio		120 giorni				
trasparenza del servizio		Informazioni dettagliate su servizio e sulle modalità di erogazione - link istituzionale - disponibili sul sito				
Eventuali costi per l'utente						
Accessibilità	Fisica	Accesso allo sportello fisico di accoglienza	(3 giornate lavorative a settimana)	156		
	Multicanale	Possibilità di comunicare a mezzo telefono, fax, posta, e-mail	(5 giornate lavorative a settimana)	260		
		Disponibilità del servizio tramite pubblicazione sul sito web istituzionale	(Numero spazi web aggiornati) / (Numero spazi web da aggiornare)	100,00%		
Tempestività	Tempestività	Erogazione della prestazione entro i termini previsti dalla normativa e/o regolamento. Il servizio telefono-rice fornisce risposte in tempo reale. Le risposte alle e-mail sono evase entro 24/48 ore (entro 72 ore se 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 i responsabili del Servizio	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni		
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni		
	Tempistiche di risposta	Pubblicazione sul sito web della tempistica programmata	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni		
	Eventuali spese a carico dell'utente	Pubblicazione sul sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni		
Efficacia	Conformità	% di regolarità della prestazione erogata	Numero di pratiche evase conformemente alla norma di riferimento / Numero totale comunicazioni	100,00%		
	Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata	Numero di reclami / Numero richieste evase	-5%		
	Completezza	% di esaustività della prestazione erogata	Numero comunicazioni evase senza ulteriori adempimenti dell'utenza / Numero totale di comunicazioni	92,00%		

Dipartimento regionale delle Infrastrutture della Mobilità e dei Trasporti Servizio della Motorizzazione Civile Area Città Metropolitana di Palermo	
Servizio erogato	immatricolazione e reimmatr.di autoveicoli, motoveicoli e rimorchi
Denominazione della struttura	UO1 – Veicoli
Responsabile del procedimento	I.D. Costa Luigi - 0917079079 - luigi.costa@regione.sicilia.it Palermo Giuseppe - 0917079085 - g.palermo@regione.sicilia.it
I.D.	
modalità di accesso al servizio	Servizio Motorizzazione Civile di Palermo - via Fonderia Oretea, 52.
	Orari di accesso: lunedì -mercoledì -venerdì dalle ore 9,00 alle ore 12,30, mercoledì pomeriggio dalle ore 15,30 alle ore 17,30
	Centralino 0917079039 , Fax 0917079032, URP 00917079001, Segreteria 0917079034 mcpa.trasporti@regione.sicilia.it
	link istituzionale
Modulistica	
tempi di erogazione del servizio	30 giorni
trasparenza del servizio	Informazioni dettagliate su servizio e sulle modalità di erogazione - link istituzionale - disponibili sul sito
Evetuali costi per l'utente	

SCHEDE DI AUTOVALUTAZIONE STANDARD QUALITATIVI				
Dimensione	Sottodimensione	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Fisica	Accesso allo sportello fisico di accoglienza	(3 giornate lavorative a settimana)	156
	Multicanale	Possibilità di comunicare a mezzo telefono, fax, posta, e-mail	(5 giornate lavorative a settimana)	260
		Disponibilità del servizio tramite pubblicazione sul sito web istituzionale	(Numero spazi web aggiornati) / (Numero spazi web da aggiornare)	100,00%
Tempestività	Tempestività	Erogazione del-la prestazione entro i termini previsti dalla normativa e/o regolamento. Il servizio telefo-nico fornisce risposte in tempo reale; le risposte alle e-mail sono evase entro 24 /48 ore (entro 72 ore se parvenu-te nella chiusu-ra dell'ufficio per fine setti-mana o festi-vità	(Numero delle prestazioni effettuate entro il tempo previsto. Tempo medio di risposta alle chiamate entranti: 60 secondi) (Tempo medio di risposta alle richieste via e-mail: 24/ 48 ore)	96%
				96%
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione sul sito web della informazione riguardante il responsabile del Servizio	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
	Tempistiche di risposta	Pubblicazione sul sito web della tempistica programmata	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
	Eventuali spese a carico dell'utente	Pubblicazione sul sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
Efficacia	Conformità	% di regolarità della prestazione erogata	Numero di pratiche evase conformemente alla norma di riferimento / Numero totale comunicazioni	100,00%
	Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata	Numero di reclami / Numero richieste evase	<5%
	Compiutezza	% di esautività della prestazione erogata	Numero comunicazioni evase senza ulteriori adempimenti dell'utenza / Numero totale di comunicazioni	92,00%

Dipartimento regionale delle Infrastrutture della Mobilità e dei Trasporti Servizio della Motorizzazione Civile Area Città Metropolitana di Palermo	
Servizio erogato	il procedimento prevede la targatura dei ciclomotori ed il rilascio del certificato di circolazione
Denominazione della struttura	UO1 – Veicoli
Responsabile del procedimento	I.D. Costa Luigi - 0917079079 - luigi.costa@regione.sicilia.it Palermo Giuseppe - 0917079085 - g.palermo@regione.sicilia.it
modalità di accesso al servizio	Servizio Motorizzazione Civile di Palermo - via Fonderia Oretea, 52.  Orari di accesso: lunedì -mercoledì -venerdì dalle ore 9,00 alle ore 12,30, mercoledì pomeriggio dalle ore 15,30 alle ore 17,30  Centralino 0917079039 , Fax 0917079032, URP 00917079001, Segreteria 0917079034 mcpa.trasporti@regione.sicilia.it  link istituzionale
Modulistica	
tempi di erogazione del servizio	30 giorni
trasparenza del servizio	Informazioni dettagliate su servizio e sulle modalità di erogazione - link istituzionale - disponibili sul sito
Evetuali costi per l'utente	

SCHEDE DI AUTOVALUTAZIONE STANDARD QUALITATIVI				
Dimensione	Sottodimensione	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Fisica	Accesso allo sportello fisico di accoglienza	(3 giornate lavorative a settimana)	156
	Multicanale	Possibilità di comunicare a mezzo telefono, fax, posta, e-mail	(5 giornate lavorative a settimana)	260
		Disponibilità del servizio tramite pubblicazione sul sito web istituzionale	(Numero spazi web aggiornati) / (Numero spazi web da aggiornare)	100,00%
Tempestività	Tempestività	Erogazione del-la prestazione entro i termini previsti dalla normativa e/o regolamento. Il servizio telefo-nico fornisce risposte in tempo reale; le risposte alle e-mail sono evase entro 24 /48 ore (entro 72 ore se parvenu-te nella chiusu-ra dell'ufficio per fine setti-mana o festi-vità	(Numero delle prestazioni effettuate entro il tempo previsto. Tempo medio di risposta alle chiamate entranti: 60 secondi) (Tempo medio di risposta alle richieste via e-mail: 24/ 48 ore)	96%
				96%
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione sul sito web della informazione riguardante il responsabile del Servizio	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
	Tempistiche di risposta	Pubblicazione sul sito web della tempistica programmata	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
	Eventuali spese a carico dell'utente	Pubblicazione sul sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
Efficacia	Conformità	% di regolarità della prestazione erogata	Numero di pratiche evase conformemente alla norma di riferimento / Numero totale comunicazioni	100,00%
	Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata	Numero di reclami / Numero richieste evase	<5%
	Compiutezza	% di esautività della prestazione erogata	Numero comunicazioni evase senza ulteriori adempimenti dell'utenza / Numero totale di comunicazioni	92,00%

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

Dipartimento regionale delle Infrastrutture della Mobilità e dei Trasporti Servizio della Motorizzazione Civile Area Città Metropolitana di Palermo	
Il procedimento prevede l'aggiornamento della carta di circolazione, mediante apposizione di tagliando adesivo, a seguito di cambio di residenza	
U01 – Veicoli	
I.D. Costa Luigi - 0917079079 - luigi.costa@regione.sicilia.it Palermo Giuseppe - 0917079085 - g.palermo@regione.sicilia.it	I.D.
Servizio Motorizzazione Civile di Palermo - via Fonderia Oreste, 52.	
Orari di accesso: lunedì - mercoledì - venerdì dalle ore 9,00 alle ore 12,30, mercoledì pomeriggio dalle ore 15,30 alle ore 17,30	
Centralino 0917079039 - Fax 0917079032, URP 00917079001, Segreteria 0917079034 mcpa.trasporti@regione.sicilia.it	
link istituzionale	
30 giorni	
Informazioni dettagliate su servizio e sulle modalità di erogazione - link istituzionale - disponibili sul sito	

SCHEDE DI AUTOVALUTAZIONE STANDARD QUALITATIVI				
Dimensione	Sottodimensione	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Fisica	Accesso allo sportello fisico di accoglienza	(3 giornate lavorative a settimana)	156
	Multicanale	Possibilità di comunicare a mezzo telefono, fax, posta, e-mail	(5 giornate lavorative a settimana)	260
		Disponibilità del servizio tramite pubblicazione sul sito web istituzionale	(Numero spazi web aggiornati) / (Numero spazi web da aggiornare)	100,00%
Tempestività	Tempestività	Erogazione del la prestazione entro i termini previsti dalla normativa e/o regolamento. Il servizio telematico fornisce risposte in tempo reale; le risposte alle e-mail sono evase entro 24/48 ore (entro 72 ore se pervenute nella chiusura dell'ufficio per fine settimana o festi-vità	(Numero delle prestazioni effettuate entro il tempo previsto - Tempo medio di risposta alle chiamate entranti: 60 secondi) / (Tempo medio di risposta alle richieste via e-mail: 24/48 ore)	96%
				96%
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione sul sito web della informazione riguardante il responsabile del Servizio	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
	Tempistiche di risposta	Pubblicazione sul sito web della tempistica programmata	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
	Eventuali spese a carico dell'utente	Pubblicazione sul sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
Efficacia	Conformità	% di regolarità della prestazione erogata	Numero di pratiche evase conformemente alla norma di riferimento / Numero totale comunicazioni	100,00%
	Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata	Numero di reclami / Numero richieste evase	-5%
	Completezza	% di esaustività della prestazione erogata	Numero comunicazioni evase senza ulteriori adempimenti dell'utente / Numero totale di comunicazioni	92,00%

Dipartimento regionale delle Infrastrutture della Mobilità e dei Trasporti Servizio della Motorizzazione Civile Area Città Metropolitana di Palermo	
Servizio erogato	Il procedimento prevede l'aggiornamento della carta di circolazione, mediante apposizione di tagliando adesivo, a seguito di cambio di trasferimento di proprietà
Denominazione della struttura	UO1 – Veicoli
Responsabile del procedimento	I.D. Costa Luigi - 0917079079 - luigi.costa@regione.sicilia.it Palermo Giuseppe - 0917079085 - g.palermo@regione.sicilia.it
modalità di accesso al servizio	Servizio Motorizzazione Civile di Palermo - via Fonderia Oretea, 52.  Orari di accesso: lunedì -mercoledì -venerdì dalle ore 9,00 alle ore 12,30, mercoledì pomeriggio dalle ore 15,30 alle ore 17,30  Centralino 0917079039 , Fax 0917079032, URP 00917079001, Segreteria 0917079034 mcpa.trasporti@regione.sicilia.it  link istituzionale
Modulistica	
tempi di erogazione del servizio	30 giorni
trasparenza del servizio	Informazioni dettagliate su servizio e sulle modalità di erogazione - link istituzionale - disponibili sul sito
Evetuali costi per l'utente	

SCHEDE DI AUTOVALUTAZIONE STANDARD QUALITATIVI				
Dimensione	Sottodimensione	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Fisica	Accesso allo sportello fisico di accoglienza	(3 giornate lavorative a settimana)	156
	Multicanale	Possibilità di comunicare a mezzo telefono, fax, posta, e-mail	(5 giornate lavorative a settimana)	260
		Disponibilità del servizio tramite pubblicazione sul sito web istituzionale	(Numero spazi web aggiornati) / (Numero spazi web da aggiornare)	100,00%
Tempestività	Tempestività	Erogazione del-la prestazione entro i termini previsti dalla normativa e/o regolamento. Il servizio telefo-nico fornisce risposte in tempo reale; le risposte alle e-mail sono evase entro 24 /48 ore (entro 72 ore se parvenu-te nella chiusu-ra dell'ufficio per fine setti-mana o festi-vità	(Numero delle prestazioni effettuate entro il tempo previsto. Tempo medio di risposta alle chiamate entranti: 60 secondi) (Tempo medio di risposta alle richieste via e-mail: 24/ 48 ore)	96%
				96%
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione sul sito web della informazione riguardante il responsabile del Servizio	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
	Tempistiche di risposta	Pubblicazione sul sito web della tempistica programmata	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
	Eventuali spese a carico dell'utente	Pubblicazione sul sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
Efficacia	Conformità	% di regolarità della prestazione erogata	Numero di pratiche evase conformemente alla norma di riferimento / Numero totale comunicazioni	100,00%
	Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata	Numero di reclami / Numero richieste evase	<5%
	Compiutezza	% di esautività della prestazione erogata	Numero comunicazioni evase senza ulteriori adempimenti dell'utenza / Numero totale di comunicazioni	92,00%

Dipartimento regionale delle Infrastrutture della Mobilità e dei Trasporti Servizio della Motorizzazione Civile Area Città Metropolitana di Palermo	
Servizio erogato	una breve descrizione del procedimento con indicazione di tutti i riferimenti normativi utili;
Denominazione della struttura	UO1 – Veicoli
Responsabile del procedimento	I.D. Carnevale Rosario - 0917079053 - rosario.carnevale@regione.sicilia.it
modalità di accesso al servizio	Servizio Motorizzazione Civile di Palermo - via Fonderia Oretea, 52.
	Orari di accesso: lunedì -mercoledì -venerdì dalle ore 9,00 alle ore 12,30, mercoledì pomeriggio dalle ore 15,30 alle ore 17,30
	Centralino 0917079039 , Fax 0917079032, URP 00917079001, Segreteria 0917079034 mcpa.trasporti@regione.sicilia.it
	link istituzionale
Modulistica	
tempi di erogazione del servizio	30 giorni
trasparenza del servizio	
Evetuali costi per l'utente	

SCHEDE DI AUTOVALUTAZIONE STANDARD QUALITATIVI				
Dimensione	Sottodimensione	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Fisica	Accesso allo sportello fisico di accoglienza	(3 giornate lavorative a settimana)	156
	Multicanale	Possibilità di comunicare a mezzo telefono, fax, posta, e-mail	(5 giornate lavorative a settimana)	260
		Disponibilità del servizio tramite pubblicazione sul sito web istituzionale	(Numero spazi web aggiornati) / (Numero spazi web da aggiornare)	100,00%
Tempestività	Tempestività	Erogazione del-la prestazione entro i termini previsti dalla normativa e/o regolamento. Il servizio telefo-nico fornisce risposte in tempo reale; le risposte alle e-mail sono evase entro 24 /48 ore (entro 72 ore se parvenu-te nella chiusu-ra dell'ufficio per fine setti-mana o festi-vità	(Numero delle prestazioni effettuate entro il tempo previsto. Tempo medio di risposta alle chiamate entranti: 60 secondi) (Tempo medio di risposta alle richieste via e-mail: 24/ 48 ore)	96%
			96%	
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione sul sito web della informazione riguardante il responsabile del Servizio	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
	Tempistiche di risposta	Pubblicazione sul sito web della tempistica programmata	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
	Eventuali spese a carico dell'utente	Pubblicazione sul sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
Efficacia	Conformità	% di regolarità della prestazione erogata	Numero di pratiche evase conformemente alla norma di riferimento / Numero totale comunicazioni	100,00%
	Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata	Numero di reclami / Numero richieste evase	<5%
	Compiutezza	% di esaustività della prestazione erogata	Numero comunicazioni evase senza ulteriori adempimenti dell'utenza / Numero totale di comunicazioni	92,00%

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



Dipartimento regionale delle Infrastrutture della Mobilità e dei Trasporti Servizio della Motorizzazione Civile Area Città Metropolitana di Palermo	
Il procedimento prevede il rilascio delle targhe e dei documenti di circolazione ai proprietari di macchine agricole e operatrici, titolari di terreni agricoli, aziende agricole o che svolgono attività agricola per conto terzi	
U01 – Veicoli	
I.D. Costa Luigi - 0917079079 - luigi.costa@regione.sicilia.it Palermo Giuseppe - 0917079085 - g.palermo@regione.sicilia.it	I.D.
Servizio Motorizzazione Civile di Palermo - via Fonderia Oretia, 52.	
Orari di accesso: lunedì - mercoledì - venerdì dalle ore 9,00 alle ore 12,30, mercoledì pomeriggio dalle ore 15,30 alle ore 17,30	
Centralino 0917079039 - Fax 0917079032, URP 0917079001, Segreteria 0917079034 mcpa.trasporti@regione.sicilia.it	
link istituzionale	
30 giorni	
Informazioni dettagliate su servizio e sulle modalità di erogazione - link istituzionale - disponibili sul sito	

SCHEDE DI AUTOVALUTAZIONE STANDARD QUALITATIVI				
Dimensione	Sottodimensione	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Fisica	Accesso allo sportello fisico di accoglienza	(3 giornate lavorative a settimana)	156
	Multicanale	Possibilità di comunicare a mezzo telefono, fax, posta, e-mail	(5 giornate lavorative a settimana)	260
		Disponibilità del servizio tramite pubblicazione sul sito web istituzionale	(Numero spazi web aggiornati) / (Numero spazi web da aggiornare)	100,00%
Tempestività	Tempestività	Erogazione del la prestazione entro i termini previsti dalla normativa e/o regolamento. Il servizio telematico fornisce risposte in tempo reale; le risposte alle e-mail sono evase entro 24/48 ore (entro 72 ore se pervenute nella chiusura dell'ufficio per fine settimana o festi-vità	(Numero delle prestazioni effettuate entro il tempo previsto - Tempo medio di risposta alle chiamate entranti: 60 secondi) / (Tempo medio di risposta alle richieste via e-mail: 24/48 ore)	96% 96%
		Responsabili	Pubblicazione sul sito web della informazione riguardante il responsabile del Servizio	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web
Trasparenza	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
	Tempistiche di risposta	Pubblicazione sul sito web della tempistica programmata	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
	Eventuali spese a carico dell'utente	Pubblicazione sul sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
	Conformità	% di regolarità della prestazione erogata	Numero di pratiche evase conformemente alla norma di riferimento / Numero totale comunicazioni	100,00%
Efficacia	Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata	Numero di reclami / Numero richieste evase	-5%
	Completezza	% di esaustività della prestazione erogata	Numero comunicazioni evase senza ulteriori adempimenti dell'utente / Numero totale di comunicazioni	92,00%

Dipartimento regionale delle Infrastrutture della Mobilità e dei Trasporti Servizio della Motorizzazione Civile Area Città Metropolitana di Palermo	
Servizio erogato	Il procedimento prevede l'immatricolazione dei veicoli di importazione parallela
Denominazione della struttura	UO1 – Veicoli
Responsabile del procedimento	I.D. Costa Luigi - 0917079079 - luigi.costa@regione.sicilia.it Palermo Giuseppe - 0917079065 - g.palermo@regione.sicilia.it I.D.
modalità di accesso al servizio	Servizio Motorizzazione Civile di Palermo - via Fonderia Oretica, 52.  Orari di accesso: lunedì -mercoledì -venerdì dalle ore 9.00 alle ore 12.30, mercoledì pomeriggio dalle ore 15.30 alle ore 17,30  Centralino 0917079039 , Fax 0917079032, URP 00917079001, Segreteria 0917079034 mcpa.trasporti@regione.sicilia.it  link istituzionale
Modulistica	
tempi di erogazione del servizio	30 giorni
trasparenza del servizio	Informazioni dettagliate su servizio e sulle modalità di erogazione - link istituzionale - disponibili sul sito
Eventuali costi per l'utente	

SCHEDE DI AUTOVALUTAZIONE STANDARD QUALITATIVI				
Dimensione	Sottodimensione	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Fisica	Accesso allo sportello fisico di accoglienza	(3 giornate lavorative a settimana)	156
	Multicanale	Possibilità di comunicare a mezzo telefono, fax, posta, e-mail	(5 giornate lavorative a settimana)	260
		Disponibilità del servizio tramite pubblicazione sul sito web istituzionale	(Numero spazi web aggiornati) / (Numero spazi web da aggiornare)	100,00%
Tempestività	Tempestività	Erogazione del la prestazione entro i termini previsti dalla normativa e/o regolamento. Il servizio telefo-rico fornisce risposte in tempo reale. Le risposte alle e-mail sono evase entro 24/48 ore (entro 72 ore se pervenute nella chiusura dell'ufficio per fine settimana o festi-vità	(Numero delle prestazioni effettuate entro il tempo previsto. Tempo medio di risposta alle chiamate entranti: 60 secondi) (Tempo medio di risposta alle richieste via e-mail: 24/48 ore)	96% 96%
		Responsabili	Pubblicazione sul sito web della informazione riguardante i 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%
	Completezza	% di esaustività della prestazione erogata	Numero comunicazioni evase senza ulteriori adempimenti dell'utenza / Numero totale di comunicazioni	92,00%

Dipartimento regionale delle Infrastrutture della Mobilità e dei Trasporti Servizio della Motorizzazione Civile Area Città Metropolitana di Palermo	
Servizio erogato	Il procedimento prevede la prenotazione e la successiva visita e prova del veicolo per accertarne lo stato di conservazione e l'efficienza nel rispetto di quanto previsto dall' art. 80 del CdS. Il procedimento si conclude con l' apposizione sulla carta di circolazione di un tagliando adesivo che riporta l' esito dei controlli.
Denominazione della struttura	UO0 – Direzione
Responsabile del procedimento	Dirigente del servizio arch. Rosanna Albanese - 0917079128 - r.albanese.trasporti@regione.sicilia.it
modalità di accesso al servizio	Servizio Motorizzazione Civile di Palermo - via Fonderia Oreteo, 52.  Orari di accesso: lunedì -mercoledì -venerdì dalle ore 9,00 alle ore 12,30, mercoledì pomeriggio dalle ore 15,30 alle ore 17,30  Centralino 0917079039 , Fax 0917079032, URP 00917079001, Segreteria 0917079034 mcpa.trasporti@regione.sicilia.it  link istituzionale
Modulistica	
tempi di erogazione del servizio	30 giorni
trasparenza del servizio	Informazioni dettagliate su servizio e sulle modalità di erogazione - link istituzionale - disponibili sul sito
Evetuali costi per l'utente	

SCHEDE DI AUTOVALUTAZIONE STANDARD QUALITATIVI				
Dimensione	Sottodimensione	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Fisica	Accesso allo sportello fisico di accoglienza	(3 giornate lavorative a settimana)	156
	Multicanale	Possibilità di comunicare a mezzo telefono, fax, posta, e-mail	(5 giornate lavorative a settimana)	260
		Disponibilità del servizio tramite pubblicazione sul sito web istituzionale	(Numero spazi web aggiornati) / (Numero spazi web da aggiornare)	100,00%
Tempestività	Tempestività	Erogazione del-la prestazione entro i termini previsti dalla normativa e/o regolamento. Il servizio telefo-nico fornisce risposte in tempo reale; le risposte alle e-mail sono evase entro 24 /48 ore (entro 72 ore se parvenu-te nella chiusu-ra dell'ufficio per fine setti-mana o festi-vità	(Numero delle prestazioni effettuate entro il tempo previsto. Tempo medio di risposta alle chiamate entranti: 60 secondi) (Tempo medio di risposta alle richieste via e-mail: 24/ 48 ore)	96%
			96%	
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione sul sito web della informazione riguardante il responsabile del Servizio	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
	Tempistiche di risposta	Pubblicazione sul sito web della tempistica programmata	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
	Eventuali spese a carico dell'utente	Pubblicazione sul sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
Efficacia	Conformità	% di regolarità della prestazione erogata	Numero di pratiche evase conformemente alla norma di riferimento / Numero totale comunicazioni	100,00%
	Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata	Numero di reclami / Numero richieste evase	<5%
	Compiutezza	% di esautività della prestazione erogata	Numero comunicazioni evase senza ulteriori adempimenti dell'utenza / Numero totale di comunicazioni	92,00%

Dipartimento regionale delle Infrastrutture della Mobilità e dei Trasporti Servizio della Motorizzazione Civile Area Città Metropolitana di Palermo	
Servizio erogato	Il procedimento prevede la visita e prova dei veicoli ai sensi dell' art. 75 e 78 del CdS e l' emissione del certificato d'approvazione da parte dei tecnici incaricati di svolgere l'operazione di collaudo.
Denominazione della struttura	UO1 – Veicoli
Responsabile del procedimento	I.D. Calabrese Giuseppe - 0917079095 - g.calabrese@regione.sicilia.it Rosario - 0917079053 - rosario.camevale@regione.sicilia.it 0917079084 - maurizio.caruso@regione.sicilia.it 0917079001 - g.dalia.trasporti@regione.sicilia.it giuseppe.gullo@regione.sicilia.it e.teresi.trasporti@regione.sicilia.it I.D. Carnevale I.D. Caruso Maurizio - F.D. D'Alia Germano - F.D. Gullo Giuseppe - 0917079112 - I.D. Teresi Ennio - 0917079060 - F.D. Troncale Salvatore - 0917079114 s.troncale.trasporti@regione.sicilia.it
modalità di accesso al servizio	Servizio Motorizzazione Civile di Palermo - via Fonderia Oreteo, 52.  Orari di accesso: lunedì -mercoledì -venerdì dalle ore 9,00 alle ore 12,30, mercoledì pomeriggio dalle ore 15,30 alle ore 17,30  Centralino 0917079039 , Fax 0917079032, URP 00917079001, Segreteria 0917079034 mcpa.trasporti@regione.sicilia.it  link istituzionale
Modulistica	
tempi di erogazione del servizio	il termine fissato in sede di disciplina normativa del procedimento per la conclusione con l'adozione di un provvedimento espresso e ogni altro termine procedimentale rilevante;
trasparenza del servizio	Informazioni dettagliate su servizio e sulle modalità di erogazione - link istituzionale - disponibili sul sito
Evetuali costi per l'utente	

SCHEDE DI AUTOVALUTAZIONE STANDARD QUALITATIVI				
Dimensione	Sottodimensione	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Fisica	Accesso allo sportello fisico di accoglienza	(3 giornate lavorative a settimana)	156
	Multicanale	Possibilità di comunicare a mezzo telefono, fax, posta, e-mail	(5 giornate lavorative a settimana)	260
		Disponibilità del servizio tramite pubblicazione sul sito web istituzionale	(Numero spazi web aggiornati) / (Numero spazi web da aggiornare)	100,00%
Tempestività	Tempestività	Erogazione del-la prestazione entro i termini previsti dalla normativa e/o regolamento. Il servizio 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 settimana o festi-vità	(Numero delle prestazioni effettuate entro il tempo previsto. Tempo medio di risposta alle chiamate entranti: 60 secondi) / (Tempo medio di risposta alle richieste via e-mail: 24/ 48 ore)	96%
				96%
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione sul sito web della informazione riguardante il responsabile del Servizio	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
	Tempistiche di risposta	Pubblicazione sul sito web della tempistica programmata	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
	Eventuali spese a carico dell'utente	Pubblicazione sul sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
Efficacia	Conformità	% di regolarità della prestazione erogata	Numero di pratiche evase conformemente alla norma di riferimento / Numero totale comunicazioni	100,00%
	Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata	Numero di reclami / Numero richieste evase	<5%
	Compiutezza	% di esaustività della prestazione erogata	Numero comunicazioni evase senza ulteriori adempimenti dell'utenza / Numero totale di comunicazioni	92,00%

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

Dipartimento regionale delle Infrastrutture della Mobilità e dei Trasporti Servizio della Motorizzazione Civile Area Città Metropolitana di Palermo		SCHEDE DI AUTOVALUTAZIONE STANDARD QUALITATIVI			
Il procedimento prevede il rilascio dell'autorizzazione per l'attività di revisione veicoli, ai sensi dell'art. 80 del CdS, per le imprese in regola coi requisiti previsti dalle vigenti disposizioni normative e regolamentari					
U01 - Veicoli					
F.D. Gullo Giuseppe - 09107079112 - giuseppe.gullo@regione.sicilia.it					
Servizio Motorizzazione Civile di Palermo - via Fonderia Oretica, 52.					
Orari di accesso: lunedì - mercoledì - venerdì dalle ore 9,00 alle ore 12,30, mercoledì pomeriggio dalle ore 15,30 alle ore 17,30					
Centralino 0917079039 - Fax 0917079032, URP 00917079001, Segreteria 0917079034 mcpa.trasporti@regione.sicilia.it					
link istituzionale					
60 giorni					
Informazioni dettagliate su servizio e sulle modalità di erogazione - link istituzionale - disponibili sul sito					
Dimensione	Sottodimensione	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato	
Accessibilità	Fisica	Accesso allo sportello fisico di accoglienza	(3 giornate lavorative a settimana)	156	
	Multicanale	Possibilità di comunicare a mezzo telefono, fax, posta, e-mail	(5 giornate lavorative a settimana)	260	
		Disponibilità del servizio tramite pubblicazione sul sito web istituzionale	(Numero spazi web aggiornati) / (Numero spazi web da aggiornare)	100,00%	
Tempestività	Tempestività	Erogazione della prestazione entro i termini previsti dalla normativa e/o regolamento. Il servizio telematico fornisce risposte in tempo reale; le risposte alle e-mail sono evase entro 24/48 ore (entro 72 ore se pervenute nella chiusura dell'ufficio per fine settimana o festi-vità)	(Numero delle prestazioni effettuate entro il tempo previsto - Tempo medio di risposta alle chiamate entranti: 60 secondi) / (Tempo medio di risposta alle richieste via e-mail: 24/48 ore)	96%	
				96%	
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione sul sito web della informazione riguardante il responsabile del Servizio	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni	
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni	
	Tempistiche di risposta	Pubblicazione sul sito web della tempistica programmata	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni	
	Eventuali spese a carico dell'utente	Pubblicazione sul sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni	
Efficacia	Conformità	% di regolarità della prestazione erogata	Numero di pratiche evase conformemente alla norma di riferimento / Numero totale comunicazioni	100,00%	
	Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata	Numero di reclami / Numero richieste evase	-5%	
	Completezza	% di esaustività della prestazione erogata	Numero comunicazioni evase senza ulteriori adempimenti dell'utente / Numero totale di comunicazioni	92,00%	

Dipartimento regionale delle Infrastrutture della Mobilità e dei Trasporti Servizio della Motorizzazione Civile Area Città Metropolitana di Palermo	
Servizio erogato	Richiesta di iscrizione al REN degli autotrasportatori di cose per conto terzi
Denominazione della struttura	Direzione
Responsabile del procedimento	I.D. Caruso Maurizio - 0917079084 - maurizio.caruso@regione.sicilia.it
modalità di accesso al servizio	<p>Servizio Motorizzazione Civile di Palermo - via Fonderia Oretea, 52.</p> <p>Orari di accesso: lunedì -mercoledì -venerdì dalle ore 9,00 alle ore 12,30, mercoledì pomeriggio dalle ore 15,30 alle ore 17,30</p> <p>Centralino 0917079039 , Fax 0917079032, URP 00917079001, Segreteria 0917079034 mcpa.trasporti@regione.sicilia.it</p> <p>link istituzionale</p>
Modulistica	
tempi di erogazione del servizio	30 giorni
trasparenza del servizio	Informazioni dettagliate su servizio e sulle modalità di erogazione - link istituzionale - disponibili sul sito
Evetuali costi per l'utente	

SCHEDE DI AUTOVALUTAZIONE STANDARD QUALITATIVI				
Dimensione	Sottodimensione	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Fisica	Accesso allo sportello fisico di accoglienza	(3 giornate lavorative a settimana)	156
	Multicanale	Possibilità di comunicare a mezzo telefono, fax, posta, e-mail	(5 giornate lavorative a settimana)	260
		Disponibilità del servizio tramite pubblicazione sul sito web istituzionale	(Numero spazi web aggiornati) / (Numero spazi web da aggiornare)	100,00%
Tempestività	Tempestività	Erogazione del-la prestazione entro i termini previsti dalla normativa e/o regolamento. Il servizio telefo-nico fornisce risposte in tempo reale; le risposte alle e-mail sono evase entro 24 /48 ore (entro 72 ore se parvenu-te nella chiusu-ra dell'ufficio per fine setti-mana o festi-vità	(Numero delle prestazioni effettuate entro il tempo previsto. Tempo medio di risposta alle chiamate entranti: 60 secondi) (Tempo medio di risposta alle richieste via e-mail: 24/ 48 ore)	96%
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione sul sito web della informazione riguardante il responsabile del Servizio	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
	Tempistiche di risposta	Pubblicazione sul sito web della tempistica programmata	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
	Eventuali spese a carico dell'utente	Pubblicazione sul sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
Efficacia	Conformità	% di regolarità della prestazione erogata	Numero di pratiche evase conformemente alla norma di riferimento / Numero totale comunicazioni	100,00%
	Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata	Numero di reclami / Numero richieste evase	<5%
	Compiutezza	% di esaustività della prestazione erogata	Numero comunicazioni evase senza ulteriori adempimenti dell'utenza / Numero totale di comunicazioni	92,00%

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



Dipartimento regionale delle Infrastrutture della Mobilità e dei Trasporti Servizio della Motorizzazione Civile Area Città Metropolitana di Palermo		SCHEDE DI AUTOVALUTAZIONE STANDARD QUALITATIVI				
Richiesta di iscrizione all' Albo degli autotrasportatori di cose per conto terzi		Dimensione	Sottodimensione	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Direzione		Accessibilità	Fisica	Accesso allo sportello fisico di accoglienza	(3 giornate lavorative a settimana)	156
I.D. Caruso Maurizio - 0917079084 - maurizio.caruso@regione.sicilia.it			Multicanale	Possibilità di comunicare a mezzo telefono, fax, posta, e-mail	(5 giornate lavorative a settimana)	260
				Disponibilità del servizio tramite pubblicazione sul sito web istituzionale	(Numero spazi web aggiornati) / (Numero spazi web da aggiornare)	100,00%
Servizio Motorizzazione Civile di Palermo - via Fonderia Orefea, 52.		Tempestività	Tempestività	Erogazione del la prestazione entro i termini previsti dalla normativa e/o regolamento. Il servizio telefo-nico fornisce risposte in tempo reale; le risposte alle e-mail sono evase entro 24/48 ore (entro 72 ore se pervenute nella chiusu-ra dell'ufficio per fine setti-mana o festi-vità	(Numero delle prestazioni effettuate entro il tempo previsto - Tempo medio di risposta alle chiamate entranti: 60 secondi) / (Tempo medio di risposta alle richieste via e-mail: 24/48 ore)	96%
Orari di accesso: lunedì -mercoledì -venerdì dalle ore 9,00 alle ore 12,30, mercoledì pomeriggio dalle ore 15,30 alle ore 17,30						
Centralino 0917079039 - Fax 0917079032, URP 00917079001, Segreteria 0917079034 mcpa.trasporti@regione.sicilia.it		Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione sul sito web della informazione riguardante il responsabile del Servizio	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
link istituzionale			Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
			Tempistiche di risposta	Pubblicazione sul sito web della tempistica programmata	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
			Eventuali spese a carico dell'utente	Pubblicazione sul sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
		Efficacia	Conformità	% di regolarità della prestazione erogata	Numero di pratiche evase conformemente alla norma di riferimento / Numero totale comunicazioni	100,00%
			Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata	Numero di reclami / Numero richieste evase	-5%
30 giorni			Compiutezza	% di esaustività della prestazione erogata	Numero comunicazioni evase senza ulteriori adempimenti dell'utente / Numero totale di comunicazioni	92,00%
Informazioni dettagliate su servizio e sulle modalità di erogazione - link istituzionale - disponibili sul sito						

Dipartimento regionale delle Infrastrutture della Mobilità e dei Trasporti Servizio della Motorizzazione Civile Area Città Metropolitana di Palermo	
Servizio erogato	Richiesta licenza per il trasporto di cose in conto proprio
Denominazione della struttura	Direzione
Responsabile del procedimento	I. D. Calabrese Giuseppe Tel 0917079095 g.calabrese@regione.sicilia.it
modalità di accesso al servizio	Servizio Motorizzazione Civile di Palermo - via Fonderia Oreteia, 52.
	Orari di accesso: lunedì -mercoledì -venerdì dalle ore 9,00 alle ore 12,30, mercoledì pomeriggio dalle ore 15,30 alle ore 17,30
	Centralino 0917079039 , Fax 0917079032, URP 00917079001, Segreteria 0917079034 mcpa.trasporti@regione.sicilia.it
	link istituzionale
Modulistica	
tempi di erogazione del servizio	60 giorni
trasparenza del servizio	Informazioni dettagliate su servizio e sulle modalità di erogazione - link istituzionale - disponibili sul sito
Evetuali costi per l'utente	

SCHEDE DI AUTOVALUTAZIONE STANDAF		
Dimensione	Sottodimensione	Descrizione indicatore
Accessibilità	Fisica	Accesso allo sportello fisico di accoglienza
	Multicanale	Possibilità di comunicare a mezzo telefono, fax, posta, e-mail Disponibilità del servizio tramite pubblicazione sul sito web istituzionale
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
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione sul sito web della informazione riguardante il responsabile del Servizio
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto
	Tempistiche di risposta	Pubblicazione sul sito web della tempistica programmata
	Eventuali spese a carico dell'utente	Pubblicazione sul sito web delle eventuali spese a carico dell'utente
Efficacia	Conformità	% di regolarità della prestazione erogata
	Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata
	Completezza	% di esautività della prestazione erogata

INDICATORI QUALITATIVI

Formula indicatore	Valore programmato
(3 giornate lavorative a settimana)	156
(5 giornate lavorative a settimana)	260
(Numero spazi web aggiornati) / (Numero spazi web da aggiornare)	100,00%
(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%
Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
Numero di pratiche evase conformemente alla norma di riferimento / Numero totale comunicazioni	100,00%
Numero di reclami / Numero richieste evase	<5%
Numero comunicazioni evase senza ulteriori adempimenti dell'utenza / Numero totale di comunicazioni	92,00%

Servizio erogato
Denominazione della struttura
Responsabile del procedimento
modalità di accesso al servizio

Modulistica
tempi di erogazione del servizio
trasparenza del servizio
Evetuali costi per l'utente

Dipartimento regionale delle Infrastrutture della Mobilità e dei Trasporti  
Servizio della Motorizzazione Civile Area Città Metropolitana di Palermo

~~Procedura relativa all'attività di trasporto di viaggiatori effettuato mediante noleggio di autoveicolo a conducente~~

Direzione

F. D. Battaglia R. Massimo Tel 0917079007 massimo.battaglia@regione.sicilia.it

Servizio Motorizzazione Civile di Palermo - via Fonderia Oretea, 52.

Orari di accesso: lunedì -mercoledì -venerdì dalle ore 9,00 alle ore 12,30, mercoledì pomeriggio dalle ore 15,30 alle ore 17,30

Centralino 0917079039 , Fax 0917079032, URP 00917079001, Segreteria 0917079001  
mcpa.trasporti@regione.sicilia.it

link istituzionale

30 giorni

Informazioni dettagliate su servizio e sulle modalità di erogazione - link istituzionale - dispo

--

Dimensione	Sottodimensione
Accessibilità	Fisica
	Multicanale
Tempestività	Tempestività
Trasparenza	Responsabili
	Procedure di contatto
	Tempistiche di risposta
	Eventuali spese a carico dell'utente



Efficacia	Conformità
	Affidabilità
	Compiutezza

---

## SCHEDE DI AUTOVALUTAZIONE STANDAF

---

Descrizione indicatore
Accesso allo sportello fisico di accoglienza
Possibilità di comunicare a mezzo telefono, fax, posta, e-mail
Disponibilità del servizio tramite pubblicazione sul sito web istituzionale
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)
Pubblicazione sul sito web della informazione riguardante il responsabile del Servizio
Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto
Pubblicazione sul sito web della tempistica programmata
Pubblicazione sul sito web delle eventuali spese a carico dell'utente

% di regolarità della prestazione erogata

Pertinenza della prestazione erogata

% di esaustività della prestazione erogata

## RD QUALITATIVI

Formula indicatore	Valore programmato
(3 giornate lavorative a settimana)	156
(5 giornate lavorative a settimana)	260
(Numero spazi web aggiornati) / (Numero spazi web da aggiornare)	100,00%
(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%
Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni

Numero di pratiche evase conformemente alla norma di riferimento / Numero totale comunicazioni	100,00%
Numero di reclami / Numero richieste evase	<5%
Numero comunicazioni evase senza ulteriori adempimenti dell'utenza / Numero totale di comunicazioni	92,00%