

Dipartimento regionale delle Infrastrutture della Mobilità e dei Trasporti		SCHEDE DI AUTOVALUTAZIONE STANDARD QUALITATIVI				
Servizio erogato	Rilascio di Autorizzazioni allo svolgimento dei corsi di preparazione per il conseguimento della C.Q.C. per l'accesso alla professione di trasportatore su strada di merci e passeggeri	Dimensione	Sottodimensione	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Denominazione della struttura	Area 5 - Coordinamento Uffici della Motorizzazione Civile	Accessibilità	Fisica	Accesso ai locali del Dipartimento	(3 giornate di ricevimento a settimana)	156
Responsabile del procedimento	Arch. Tommaso Cusumano - telefono 091 7072378 - mail: t.cusumano.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	Assessorato delle Infrastrutture e della Mobilità - Dipartimento delle Infrastrutture, della Mobilità e dei Trasporti, Via Leonardo da Vinci, 161 – 90145 Palermo	Tempestività	Tempestività	Rispetto dei termini dei procedimenti previsti ai sensi della L. 241/90 e s.m.i. e L.R. 7/2019 per l'erogazione delle prestazioni	(Numero delle prestazioni effettuate entro il tempo previsto. Tempo medio di risposta alle chiamate entranti: 60 secondi) (Tempo medio di risposta alle richieste via e-mail: 24/ 48 ore)	96%
	orari di apertura: 9,00 - 13,00	Trasparenza	Responsabili	pubblicazione nel sito Web del Dipartimento del nominativo del Dirigente della struttura regionale competente	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
	Canali di comunicazione : recapiti telefonici, casella di posta elettronica istituzionale, pec, indirizzo di posta rintracciabili al link http://pti.regione.sicilia.it/portal/page/portal/PIR_PORTALE/PIR_LaStrutturaRegionale/PIR_AssInfrastruttureMobilita/PIR_InfrastruttureMobilitaTrasporti		Procedure di contatto	Publicazione nel sito web del Dipartimento delle modalità di contatto	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
	link istituzionale		Tempistiche di risposta	Rispetto dei termini dei procedimenti previsti ai sensi della L. 241/90 e s.m.i. e L.R. 7/2019 per l'erogazione delle prestazioni	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
			Eventuali spese a carico dell'utente	Publicazione nel sito web del Dipartimento delle spese a carico del richiedente	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
Modulistica	http://pti.regione.sicilia.it/portal/page/portal/PIR_PORTALE/PIR_LaStrutturaRegionale/PIR_AssInfrastruttureMobilita/PIR_InfrastruttureMobilita	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	Rispetto dei termini dei procedimenti previsti ai sensi della L. 241/90 e s.m.i. e L.R. 7/2019 per l'erogazione delle prestazioni		Compiutezza	% di esattività della prestazione erogata	Numero comunicazioni evase senza ulteriori adempimenti dell'utenza / Numero totale di comunicazioni	92,00%
trasparenza del servizio	http://pti.regione.sicilia.it/portal/page/portal/PIR_PORTALE/PIR_LaStrutturaRegionale/PIR_AssInfrastruttureMobilita/PIR_InfrastruttureMobilita					
Eventuali costi per l'utente						

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

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