

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

SCHEDE DI AUTOVALUTAZIONE STANDARD QUALITATIVI				
--	--	--	--	--

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Dipartimento regionale delle Infrastrutture della Mobilità e dei Trasporti	
Rilascio della patente di guida di categoria "C1" "C1E" "C" "CE" "D1" "D1E" "D" "DE" "SPECIALI" a seguito di esami	
Servizio della Motorizzazione Civile Area Città Metropolitana di Messina - Unità Operativa 02 Conducenti	
Ufficio Patenti Funzionario Direttivo Vincenzo Falla - tel. 09065012210 - e-mail: vfalla@regione.sicilia.it	
Via Bartolomeo da Neocastro Is. C	
Lunedì, Venerdì dalle ore 9,00 alle ore 12,00, mercoledì dalle ore 9,00 alle ore 12,00 e dalle ore 15,00 alle ore 15,30	
Telefono: 0906501211 - e-mail: mcme.trasporti@regione.sicilia.it - motorizzazione.me@certmail.regione.sicilia.it	pec:
link istituzionale	
Modello TT2112	
8/15 giorni da presentazione rilascio statino prenotazione esami di teoria - 8/15 giorni da superamento/esenzione esami di teoria rilascio foglio rosa - rilascio patente contestuale al superamento esami di guida	
presentazione istanza diretta o tramite Autoscuola delegata	
€ 26,40 + € 16,00 + € 16,00	

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

Dipartimento regionale delle Infrastrutture della Mobilità e dei Trasporti	
Servizio erogato	Rilascio della Carta di Qualificazione del Conducente (C.Q.C.) a seguito di esame
Denominazione della struttura	Servizio della Motorizzazione Civile Area Città Metropolitana di Messina - Unità Operativa 02 Conducenti
Responsabile del procedimento	Ufficio Patenti Funzionario Direttivo Vincenzo Failla - tel. 09065012210 - e-mail: vfailla@regione.sicilia.it
Via Bartolomeo da Neocastro Is. C	
modalità di accesso al servizio	Lunedì, e Venerdì dalle ore 9,00 alle ore 12,00, mercoledì dalle ore 9,00 alle ore 12,00 e dalle ore 15,00 alle ore 15,30
	Telefono: 0906501211 - e-mail: mcme.trasporti@regione.sicilia.it - pec: motorizzazione.me@certmail.regione.sicilia.it
	link istituzionale
Modulistica	Modello TT746C
tempi di erogazione del servizio	30/45 giorni
trasparenza del servizio	presentazione istanza tramite Autoscuola delegata o Centro d'Istruzione
Evetuali costi per l'utente	€ 16,20 + € 16,00 + € 16,00

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

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

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

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

Dipartimento regionale delle Infrastrutture della Mobilità e dei Trasporti	
Rilascio patente di guida a seguito conversione di patente militare	
Servizio della Motorizzazione Civile Area Città Metropolitana di Messina - Operativa 02 Conducenti	Unità
Ufficio Patenti Funzionario Direttivo Anna Giannetto - tel. 09065012212 - e-mail: a.giannetto.trasporti@regione.sicilia.it	
Via Bartolomeo da Neocastro Is. C	
Lunedì, Venerdì dalle ore 9,00 alle ore 12,00, mercoledì dalle ore 9,00 alle ore 12,00 e dalle ore 15,00 alle ore 15,30	
Telefono: 0906501211 - e-mail: mcme.trasporti@regione.sicilia.it - motorizzazione.me@certmail.regione.sicilia.it	pec:
link istituzionale	
Modello TT212	
30/60 giorni	
Presentazione istanza, diretta o tramite soggetto delegato, agli sportelli con contestuale rilascio ricevuta	
€ 10,20 + € 32,00	

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

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

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

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

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

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

SCHEDE DI AUTOVALUTAZIONE STANDARD QUALITATIVI				
Dimensione	Sottodimensione	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Fisica	Accesso allo sportello fisico di accoglienza	(5 giornate lavorative a settimana)	260
	Multicanale	Possibilità di comunicare a mezzo telefono, fax, posta, e-mail	(5 giornate lavorative a settimana)	260
		Disponibilità del servizio tramite pubblicazione sul sito web istituzionale	(Numero spazi web aggiornati) / (Numero spazi web da aggiornare)	100,00%
Tempestività	Tempestività	Erogazione del-la prestazione entro i termini previsti dalla normativa e/o regolamento. Il servizio telefo-nico fornisce risposte in tempo reale; le risposte alle e-mail sono evase entro 24 /48 ore (entro 72 ore se 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
Esame di revisione della Patente di guida e della Carta di Qualificazione del Conducente (CQC) a seguito di esame
Servizio della Motorizzazione Civile Area Città Metropolitana di Messina - Unità Operativa 02 Conducenti
Ufficio Patenti Funzionari Direttivi Anna Giannetto - Vincenzo Falla - tel. 09065012212 -
Via Bartolomeo da Neocastro Is. C
Lunedì e Venerdì dalle ore 9,00 alle ore 12,00, mercoledì dalle ore 9,00 alle ore 12,00 e dalle ore 15,00 alle ore 15,30
Telefono: 0906501211 - e-mail: mcme.trasporti@regione.sicilia.it - pec: motorizzazione.me@certmail.regione.sicilia.it
link istituzionale
Modello TT746C
30/60 giorni
Presentazione istanza, diretta o tramite soggetto delegato, agli sportelli

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

Dipartimento regionale delle Infrastrutture della Mobilità e dei Trasporti	
Servizio erogato	Rinnovo della Patente di guida nei casi in cui il rinnovo telematico non dovesse risultare possibile o dovessero presentarsi anomalie che impediscono il rinnovo telematico
Denominazione della struttura	Servizio della Motorizzazione Civile Area Città Metropolitana di Messina - Unità Operativa 02 Conducenti
Responsabile del procedimento	Ufficio Patenti Funzionario Direttivo Domenico Cascio - tel. 09065012242 - e-mail: domenico.cascio@regione.sicilia.it
Via Bartolomeo da Neocastro Is. C	
modalità di accesso al servizio	Lunedì, e Venerdì dalle ore 9,00 alle ore 12,00, mercoledì dalle ore 9,00 alle ore 12,00 e dalle ore 15,00 alle ore 15,30
	Telefono: 0906501211 - e-mail: mcme.trasporti@regione.sicilia.it - motorizzazione.me@certmail.regione.sicilia.it
	link istituzionale
Modulistica	Modello TT2112
tempi di erogazione del servizio	30/60 giorni
trasparenza del servizio	Presentazione istanza, diretta o tramite soggetto delegato, agli sportelli
Evetuali costi per l'utente	

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

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

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

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

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

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

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

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

18. Immatricolazioni e reimmatricolazioni autoveicoli motoveicoli e rimorchi

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Dipartimento regionale delle Infrastrutture della Mobilità e dei Trasporti
Immatricolazione di macchine agricole e macchine operatrici
U.O.1 – Veicoli
macchine a - istruttore d. Giuseppe Previti 090 650 12 250 mail giuseppe.previti@regione.sicilia.it macchine o - collaboratore Rita Costa 090 650 12 259 mail r.costa@regione.sicilia.it
Via La Farina, sn
Lunedì – mercoledì – venerdì dalle 9,00 alle 12,00, mercoledì anche dalle 15,00 alle 17,00
mcme.trasporti@regione.sicilia.it Pec motorizzazione.me@certmail.regione.sicilia.it
Mod.TT2119 scaricabile dal sito Regione Sicilia.it>strutture regionali>dipartimento infrastrutture...>altri contenuti> cosa fare per>autoveicoli motoreveicoli...
30 dd
Presentazione istanza da intestatario del documento o persona delegata con le modalità previste
2 imposte di bollo 32,00+ diritti di motorizzazione10,20 + targa 18,37

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

Dipartimento regionale delle Infrastrutture della Mobilità e dei Trasporti	
Nazionalizzazioni – immatricolazione di veicoli di importazione parallela	
Denominazione della struttura	U.O.1- Veicoli
Responsabile del procedimento	Funzionario d. dott Giovanni Frisone 090 650 12 256 mail_giovanni.frisone@regione.sicilia.it
modalità di accesso al servizio	Via La Farina, sn
	Lunedì – mercoledì – venerdì dalle 9,00 alle 12,00, mercoledì anche dalle 15,00 alle 17,00
	mcme.trasporti@regione.sicilia.it Pec motorizzazione.me@certmail.regione.sicilia.it
Modulistica	Mod.TT2119 scaricabile dal sito Regione Sicilia.it>strutture regionali>dipartimento infrastrutture...>altri contenuti> cosa fare per>autoveicoli motoveicoli...
tempi di erogazione del servizio	30 dd
trasparenza del servizio	Presentazione istanza da intestatario del documento o persona delegata con le modalità previste
Eventuali costi per l'utente	2 imposte di bollo 32,00 + diritti motorizzazione 10,20 + targhe 41,78

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

SCHEDE DI AUTOVALUTAZIONE STANDARD QUALITATIVI				
Dimensione	Sottodimensione	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Fisica	Accesso allo sportello fisico di accoglienza	(5 giornate lavorative a settimana)	260
	Multicanale	Possibilità di comunicare a mezzo telefono, fax, posta, e-mail	(5 giornate lavorative a settimana)	260
		Disponibilità del servizio tramite pubblicazione sul sito web istituzionale	(Numero spazi web aggiornati) / (Numero spazi web da aggiornare)	100,00%
Tempestività	Tempestività	Erogazione del-la prestazione entro i termini previsti dalla normativa e/o regolamento. Il servizio telefo-nico fornisce risposte in tempo reale; le risposte alle e-mail sono evase entro 24 /48 ore (entro 72 ore se 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%

1. Duplicato della patente per

Dipartimento regionale delle Infrastrutture della Mobilità e dei Trasporti – Servizio Provinciale Motorizzazione Civile di Siracusa	
Servizio erogato	Il servizio prevede il rilascio del duplicato della patente per smarrimento, sottrazione o distruzione – D.P.R. 9/3/2000 n. 104
Denominazione della struttura	CONDUCENTI
Responsabile del procedimento	F.D. Ambrogio Sebastiano Tel.no 0931 62644 int. 752 – sebastiano.ambrogio@regione.sicilia.it
Via Panico n.15 – SIRACUSA	
modalità di accesso al servizio	Lunedì 9-12 – Mercoledì 9-12 e 16 – 17,30 – Venerdì 9-12
	0931 62644 – Fax 0931 24461 – motorizzazione.civile.sr@regione.sicilia.it - motorizzazione.sr@certmail.regione.sicilia.it
	http://pti.regione.sicilia.it/portal/page/portal/PIR_PORTALE/PIR_LaStrutturaRegionale/PIR_AssInfrastruttureMobilita/PIR_InfrastruttureMobilitaTrasporti/PIR_Struttura/PIR_Contatti/PIR_UFFICI/PERIFERICINEW/PIR_MotorizzazioneSiracusa
	Presentazione della pratica allo sportello e registrazione.
Modulistica	Mod. TT 2112
tempi di erogazione del servizio	30 gg
trasparenza del servizio	https://www.lportaledellautomobilista.it
Eventuali costi per l'utente	€ 10,20

SCHEDE DI AUTOVALUTAZIONE STANDARD QUALITATIVI				
Dimensione	Sottodimensione	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Fisica	Accesso allo sportello fisico di accoglienza	(5 giornate lavorative a settimana)	260
	Multicanale	Possibilità di comunicare a mezzo telefono, fax, posta, e-mail	(5 giornate lavorative a settimana)	260
		Disponibilità del servizio tramite pubblicazione sul sito web istituzionale	(Numero spazi web aggiornati) / (Numero spazi web da aggiornare)	100,00%
Tempestività	Tempestività	Erogazione della prestazione entro i termini previsti dalla normativa e/o regolamento. Il servizio telefonico fornisce risposte in tempo reale; le risposte alle e-mail sono evase entro 24/48 ore (entro 72 ore se pervenute nella chiusura dell'ufficio per fine settimana o festività)	(Numero delle prestazioni effettuate entro il tempo previsto. Tempo medio di risposta alle chiamate entranti: 60 secondi) (Tempo medio di risposta alle richieste via e-mail: 24/48 ore)	96%
				96%
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione sul sito web della informazione riguardante il responsabile del Servizio	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
	Tempistiche di risposta	Pubblicazione sul sito web della tempistica programmata	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
	Eventuali spese a carico dell'utente	Pubblicazione sul sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
Efficacia	Conformità	% di regolarità della prestazione erogata	Numero di pratiche evase conformemente alla norma di riferimento / Numero totale comunicazioni	100,00%
	Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata	Numero di reclami / Numero richieste evase	85%
	Compiutezza	% di esautività della prestazione erogata	Numero comunicazioni evase senza ulteriori adempimenti dell'utenza / Numero totale di comunicazioni	92,00%

Dipartimento regionale delle Infrastrutture della Mobilità e dei Trasporti – Servizio Provinciale Motorizzazione Civile di Siracusa	
Servizio erogato	Il servizio prevede la conferma di validità della patente di guida, ai sensi dell'art. 126 del Codice della strada e rilascio di "Duplicato"
Denominazione della struttura	CONDUCENTI
Responsabile del procedimento	F.D. Furioli Mauro Tel.no 0931 62644 int. 748 – mauro.furioli@regione.sicilia.it
modalità di accesso al servizio	Via Panico n.15 – SIRACUSA Lunedì 9-12 – Mercoledì 9-12 e 16 – 17,30 – Venerdì 9-12 0931 62644 – Fax 0931 24461 – motorizzazione.civile.sr@regione.sicilia.it – motorizzazione.sr@certmail.regione.sicilia.it http://pti.regione.sicilia.it/portal/page/portal/PIR_PORTALE/PIR_LaStrutturaRegionale/PIR_AssInfrastruttureMobilita/PIR_InfrastruttureMobilitaTrasporti/PIR_Struttura/PIR_Contatti/PIR_UFFICIO/PERIFERICHE/PIR_MotorizzazioneSiracusa Presentazione della pratica allo sportello e registrazione.
Modulistica	Mod. TT 2112
tempi di erogazione del servizio	30 gg
trasparenza del servizio	https://www.ilportaledellautomobilista.it
Eventuali costi per l'utente	€ 44,00

SCHEDE DI AUTOVALUTAZIONE STANDARD QUALITATIVI				
Dimensione	Sottodimensione	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Fisica	Accesso allo sportello fisico di accoglienza	(5 giornate lavorative a settimana)	260
	Multicanale	Posibilità di comunicare a mezzo telefono, fax, posta, e-mail	(5 giornate lavorative a settimana)	260
		Disponibilità del servizio tramite pubblicazione sul sito web istituzionale	(Numero spazi web aggiornati) / (Numero spazi web da aggiornare)	100,00%
Tempestività	Tempestività	Erogazione del-la prestazione entro i termini previsti dalla normativa e/o regolamento. Il servizio telefonico (pratiche 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%
		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	87,2
	Completezza	% di esautività della prestazione erogata	Numero comunicazioni evase senza ulteriori adempimenti dell'utente / Numero totale di comunicazioni	92,00%

Dipartimento regionale delle Infrastrutture della Mobilità e dei Trasporti – Servizio Provinciale Motorizzazione Civile di Siracusa	
Servizio erogato	Il servizio prevede il rilascio, a seguito di esame, della patente di guida AM, necessaria alla conduzione dei ciclomotori
Denominazione della struttura	CONDUCENTI
Responsabile del procedimento	F.D. Corso Vincenzo – Tel.no 0931 62644 int. 756 – vincenzo.corso@regione.sicilia.it F.D. Furioli Mauro – Tel.no 0931 62644 int. 748 – mauro.furioli@regione.sicilia.it F.D. Ambrogio Sebastiano – Tel.no 0931 62644 regione.sicilia.int. 752 – sebastiano.ambrogio@regione.sicilia.it
modalità di accesso al servizio	Via Panico n.15 – SIRACUSA Lunedì 9-12 – Mercoledì 9-12 e 16 – 17,30 – Venerdì 9-12 0931 62644 – Fax 0931 24461 – motorizzazione.civile.sr@regione.sicilia.it - motorizzazione.sr@certmail.regione.sicilia.it http://pti.regione.sicilia.it/portal/page/portal/PIR_PORTALE/PIR_LaStrutturaRegionale/PIR_AssInfrastruttureMobilita/PIR_InfrastruttureMobilitaTrasporti/PIR_Struttura/PIR_Contatti/PIR_UFFICIO/PERIFERICHE/PIR_MotorizzazioneSiracusa Presentazione della pratica allo sportello e registrazione.
Modulistica	Mod. TT 2112
tempi di erogazione del servizio	30 gg
trasparenza del servizio	https://www.ilportaledellautomobilista.it
Eventuali costi per l'utente	€ 58,40

SCHEDE DI AUTOVALUTAZIONE STANDARD QUALITATIVI				
Dimensione	Sottodimensione	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Fisica	Accesso allo sportello fisico di accoglienza	(5 giornate lavorative a settimana)	260
	Multicanale	Posibilità di comunicare a mezzo telefono, fax, posta, e-mail	(5 giornate lavorative a settimana)	260
		Disponibilità del servizio tramite pubblicazione sul sito web istituzionale	(Numero spazi web aggiornati) / (Numero spazi web da aggiornare)	100,00%
Tempestività	Tempestività	Erogazione del-la prestazione entro i termini previsti dalla normativa e/o regolamento. Il servizio telefonico (pratiche 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%
		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	87,2
	Completezza	% di esautività della prestazione erogata	Numero comunicazioni evase senza ulteriori adempimenti dell'utente / Numero totale di comunicazioni	92,00%

4. Rilascio della patente A1, A

Dipartimento regionale delle Infrastrutture della Mobilità e dei Trasporti – Servizio Provinciale Motorizzazione Civile di Siracusa	
Servizio erogato	Il servizio prevede il rilascio, a seguito di esame, delle patenti di guida A1 – A2 e A, necessarie per la conduzione dei motocicli
Denominazione della struttura	CONDUCENTI
Responsabile del procedimento	F.D. Corso Vincenzo Tel.no 0931 62644 int. 756 – vincenzo.corso@regione.sicilia.it
modalità di accesso al servizio	<p>Via Panico n.15 – SIRACUSA</p> <p>Lunedì 9-12 – Mercoledì 9-12 e 16 – 17,30 – Venerdì 9-12</p> <p>0931 62644 – Fax 0931 24461 – motorizzazione.civile.sr@regione.sicilia.it - motorizzazione.sr@certmail.regione.sicilia.it</p> <p>http://pti.regione.sicilia.it/portal/page/portal/PIR_PORTALE/PIR_LaStrutturaRegionale/PIR_AssInfrastruttureMobilita/PIR_InfrastruttureMobilitaTrasporti/PIR_Struttura/PIR_Contatti/PIR_UFFICI/PERIFERICI/NEW/PIR_MotorizzazioneSiracusa</p> <p>Presentazione della pratica allo sportello e registrazione.</p>
Modulistica	Mod. TT 2112
tempi di erogazione del servizio	30 gg
trasparenza del servizio	https://www.lportaledellautomobilista.it
Eventuali costi per l'utente	€ 58,40

SCHEDE DI AUTOVALUTAZIONE STANDARD QUALITATIVI				
Dimensione	Sottodimensione	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Fisica	Accesso allo sportello fisico di accoglienza	(5 giornate lavorative a settimana)	260
	Multicanale	Possibilità di comunicare a mezzo telefono, fax, posta, e-mail	(5 giornate lavorative a settimana)	260
		Disponibilità del servizio tramite pubblicazione sul sito web istituzionale	(Numero spazi web aggiornati) / (Numero spazi web da aggiornare)	100,00%
Tempestività	Tempestività	Erogazione della prestazione entro i termini previsti dalla normativa e/o regolamento. Il servizio telefonico fornisce risposte in tempo reale; le risposte alle e-mail sono evase entro 24/48 ore (entro 72 ore se pervenute nella chiusura dell'ufficio per fine settimana o festività)	(Numero delle prestazioni effettuate entro il tempo previsto. Tempo medio di risposta alle chiamate entranti: 60 secondi) (Tempo medio di risposta alle richieste via e-mail: 24/48 ore)	96%
				96%
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione sul sito web della informazione riguardante il responsabile del Servizio	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
	Tempistiche di risposta	Pubblicazione sul sito web della tempistica programmata	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
	Eventuali spese a carico dell'utente	Pubblicazione sul sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
Efficacia	Conformità	% di regolarità della prestazione erogata	Numero di pratiche evase conformemente alla norma di riferimento / Numero totale comunicazioni	100,00%
	Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata	Numero di reclami / Numero richieste evase	85%
	Compiutezza	% di esautività della prestazione erogata	Numero comunicazioni evase senza ulteriori adempimenti dell'utenza / Numero totale di comunicazioni	92,00%

Dipartimento regionale delle Infrastrutture della Mobilità e dei Trasporti – Servizio Provinciale Motorizzazione Civile di Siracusa	
Servizio erogato	Il servizio prevede il rilascio, a seguito di esame, della patente di guida, necessaria alla conduzione di autoveicoli
Denominazione della struttura	CONDUCENTI
Responsabile del procedimento	F.D. Corso Vincenzo Tel.no 0931 62644 int. 756 – vincenzo.corso@regione.sicilia.it
modalità di accesso al servizio	<p>Via Panico n.15 – SIRACUSA</p> <p>Lunedì 9-12 – Mercoledì 9-12 e 16 – 17,30 – Venerdì 9-12</p> <p>0931 62644 – Fax 0931 24461 – motorizzazione.civile.sr@regione.sicilia.it - motorizzazione.sr@certmail.regione.sicilia.it</p> <p>http://pti.regione.sicilia.it/portal/page/portal/PIR_PORTALE/PIR_LaStrutturaRegionale/PIR_AssInfrastruttureMobilita/PIR_InfrastruttureMobilitaTrasporti/PIR_Struttura/PIR_Contatti/PIR_UFFICI/PERIFERICI/NEW/PIR_MotorizzazioneSiracusa</p> <p>Presentazione della pratica allo sportello e registrazione.</p>
Modulistica	Mod. TT 2112
tempi di erogazione del servizio	30 gg
trasparenza del servizio	https://www.lportaledellautomobilista.it
Eventuali costi per l'utente	€ 58,40

SCHEDE DI AUTOVALUTAZIONE STANDARD QUALITATIVI				
Dimensione	Sottodimensione	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Fisica	Accesso allo sportello fisico di accoglienza	(5 giornate lavorative a settimana)	260
	Multicanale	Possibilità di comunicare a mezzo telefono, fax, posta, e-mail	(5 giornate lavorative a settimana)	260
		Disponibilità del servizio tramite pubblicazione sul sito web istituzionale	(Numero spazi web aggiornati) / (Numero spazi web da aggiornare)	100,00%
Tempestività	Tempestività	Erogazione della prestazione entro i termini previsti dalla normativa e/o regolamento. Il servizio telefonico fornisce risposte in tempo reale; le risposte alle e-mail sono evase entro 24/48 ore (entro 72 ore se pervenute nella chiusura dell'ufficio per fine settimana o festività)	(Numero delle prestazioni effettuate entro il tempo previsto. Tempo medio di risposta alle chiamate entranti: 60 secondi) (Tempo medio di risposta alle richieste via e-mail: 24/48 ore)	96%
				96%
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione sul sito web della informazione riguardante il responsabile del Servizio	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
	Tempistiche di risposta	Pubblicazione sul sito web della tempistica programmata	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
	Eventuali spese a carico dell'utente	Pubblicazione sul sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
Efficacia	Conformità	% di regolarità della prestazione erogata	Numero di pratiche evase conformemente alla norma di riferimento / Numero totale comunicazioni	100,00%
	Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata	Numero di reclami / Numero richieste evase	85%
	Compiutezza	% di esautività della prestazione erogata	Numero comunicazioni evase senza ulteriori adempimenti dell'utenza / Numero totale di comunicazioni	92,00%

Dipartimento regionale delle Infrastrutture della Mobilità e dei Trasporti – Servizio Provinciale Motorizzazione Civile di Siracusa	
Servizio erogato	Il Servizio prevede il rilascio, a seguito di esame, delle patenti di guida necessarie alla conduzione di autocarri, autobus e autoveicoli e motoveicoli con adattamenti per conducenti con ridotte capacità motorie e/o sensoriali.
Denominazione della struttura	CONDUCENTI
Responsabile del procedimento	F.D. Corso Vincenzo Tel.no 0931 62644 int. 756 – vincenzo.corso@regione.sicilia.it
modalità di accesso al servizio	Via Panico n.15 – SIRACUSA Lunedì 9-12 – Mercoledì 9-12 e 16 – 17,30 – Venerdì 9-12 0931 62644 – Fax 0931 24461 – motorizzazione.civile.sr@regione.sicilia.it - motorizzazione.sr@certmail.regione.sicilia.it http://pti.regione.sicilia.it/portal/page/portal/PIR_PORTALE/PIR_LaStrutturaRegionale/PIR_AssInfrastruttureMobilita/PIR_InfrastruttureMobilita/Trasporti/PIR_Struttura/PIR_Contatti/PIR_UFFICIO/PERIFERICHE/PIR_Motorizzazione/Siracusa Presentazione della pratica allo sportello e registrazione.
Modulistica	Mod. TT 2112
tempi di erogazione del servizio	30 gg
trasparenza del servizio	https://www.ilportaledellautomobilista.it
Eventuali costi per l'utente	€ 58,40

SCHEDE DI AUTOVALUTAZIONE STANDARD QUALITATIVI				
Dimensione	Sottodimensione	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Fisica	Accesso allo sportello fisico di accoglienza	(5 giornate lavorative a settimana)	260
	Multicanale	Posibilità di comunicare a mezzo telefono, fax, posta, e-mail	(5 giornate lavorative a settimana)	260
		Disponibilità del servizio tramite pubblicazione sul sito web istituzionale	(Numero spazi web aggiornati) / (Numero spazi web da aggiornare)	100,00%
Tempestività	Tempestività	Erogazione del-la prestazione entro i termini previsti dalla normativa e/o regolamento. Il servizio telefonico (primo risposta 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%
		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	87,2
	Completezza	% di esautività della prestazione erogata	Numero comunicazioni evase senza ulteriori adempimenti dell'utente / Numero totale di comunicazioni	92,00%

Dipartimento regionale delle Infrastrutture della Mobilità e dei Trasporti – Servizio Provinciale Motorizzazione Civile di Siracusa	
Servizio erogato	Il servizio prevede il rilascio, a seguito di esame, della Carta di Qualificazione del Conducente (c.d. CQC) per coloro i quali svolgono, a livello professionale, l'attività di conducente di veicoli destinati al trasporto di persone e/o cose per conto di terzi, essendo già in possesso della patente necessaria a condurre i predetti veicoli
Denominazione della struttura	CONDUCENTI
Responsabile del procedimento	F.D. Corso Vincenzo – Tel.no 0931 62644 int. 756 – vincenzo.corso@regione.sicilia.it F.D. Castroianni Manlio - Tel.no 0931 62644 int. 717 – manlio.castroianni@regione.sicilia.it
modalità di accesso al servizio	<p>Via Panico n.15 – SIRACUSA</p> <p>Lunedì 9-12 – Mercoledì 9-12 e 16 – 17,30 – Venerdì 9-12</p> <p>0931 62644 – Fax 0931 24461 – motorizzazione.civile.sr@regione.sicilia.it - motorizzazione.sr@certmail.regione.sicilia.it</p> <p>http://pti.regione.sicilia.it/portal/page/portal/PIR_PORTALE/PIR_LaStrutturaRegionale/PIR_AssInfrastruttureMobilita/PIR_InfrastruttureMobilitaTrasporti/PIR_Struttura/PIR_Contatti/PIR_UFFICIPERIFERICINEW/PIR_MotorizzazioneSiracusa</p> <p>Presentazione della pratica allo sportello e registrazione.</p>
Modulistica	Mod. TT 2112
tempi di erogazione del servizio	30 gg
trasparenza del servizio	https://www.ilportaledellautomobilista.it
Eveuati costi per l'utente	€ 58,40

SCHEDE DI AUTOVALUTAZIONE STANDARD QUALITATIVI				
Dimensione	Sottodimensione	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Fisica	Accesso allo sportello fisico di accoglienza	(5 giornate lavorative a settimana)	260
	Multicanale	Possibilità di comunicare a mezzo telefono, fax, posta, e-mail	(5 giornate lavorative a settimana)	260
		Disponibilità del servizio tramite pubblicazione sul sito web istituzionale	(Numero spazi web aggiornati) / (Numero spazi web da aggiornare)	100,00%
Tempestività	Tempestività	Erogazione della prestazione entro i termini previsti dalla normativa e/o regolamento. Il servizio telefonico fornisce risposte in tempo reale; le risposte alle e-mail sono evase entro 24/48 ore (entro 72 ore se pervenute nella chiusura dell'ufficio per fine settimana o festività)	(Numero delle prestazioni effettuate entro il tempo previsto. Tempo medio di risposta alle chiamate entranti: 60 secondi) (Tempo medio di risposta alle richieste via e-mail: 24/48 ore)	96%
			96%	
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione sul sito web della informazione riguardante il responsabile del Servizio	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
	Tempistiche di risposta	Pubblicazione sul sito web della tempistica programmata	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
	Eventuali spese a carico dell'utente	Pubblicazione sul sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
Efficacia	Conformità	% di regolarità della prestazione erogata	Numero di pratiche evase conformemente alla norma di riferimento / Numero totale comunicazioni	100,00%
	Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata	Numero di reclami / Numero richieste evase	85%
	Compiutezza	% di esautività della prestazione erogata	Numero comunicazioni evase senza ulteriori adempimenti dell'utenza / Numero totale di comunicazioni	92,00%

8. Rilascio del duplicato paten

Dipartimento regionale delle Infrastrutture della Mobilità e dei Trasporti – Servizio Provinciale Motorizzazione Civile di Siracusa	
Servizio erogato	Il servizio prevede il rilascio del duplicato della patente di guida in diversi casi quali riclassificazione, riduzione periodo di validità, deterioramento, distruzione e nei casi in cui, in sede di denuncia di smarrimento o furto la patente non risulta duplicabile
Denominazione della struttura	CONDUCENTI
Responsabile del procedimento	F.D. Furiosi Mauro - Tel.no 0931 62644 int. 748 – mauro.furiosi@regione.sicilia.it F.D. Ambrogio Sebastiano – Tel.no 0931 62644 regione.sicilia.int. 752 – sebastiano.ambrogio@regione.sicilia.it
modalità di accesso al servizio	Via Panico n.15 – SIRACUSA Lunedì 9-12 – Mercoledì 9-12 e 16 – 17,30 – Venerdì 9-12 0931 62644 – Fax 0931 24461 – motorizzazione.civile.sr@regione.sicilia.it - motorizzazione.sr@certmail.regione.sicilia.it http://pti.regione.sicilia.it/portal/page/portal/PIR_PORTALE/PIR_LaStrutturaRegionale/PIR_AssInfrastruttureMobilita/PIR_InfrastruttureMobilitaTrasporti/PIR_Struttura/PIR_Contatti/PIR_UFFICIPERIFERICINEW/PIR_MotorizzazioneSiracusa Presentazione della pratica allo sportello e registrazione.
Modulistica	Mod. TT 2112
tempi di erogazione del servizio	30 gg
trasparenza del servizio	https://www.ilportaledellautomobilista.it
Evetuali costi per l'utente	€ 58,40

SCHEDE DI AUTOVALUTAZIONE STANDARD QUALITATIVI				
Dimensione	Sottodimensione	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Fisica	Accesso allo sportello fisico di accoglienza	(5 giornate lavorative a settimana)	260
	Multicanale	Possibilità di comunicare a mezzo telefono, fax, posta, e-mail	(5 giornate lavorative a settimana)	260
		Disponibilità del servizio tramite pubblicazione sul sito web istituzionale	(Numero spazi web aggiornati) / (Numero spazi web da aggiornare)	100,00%
Tempestività	Tempestività	Erogazione 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	85%□
	Compiutezza	% di esautività della prestazione erogata	Numero comunicazioni evase senza ulteriori adempimenti dell'utenza / Numero totale di comunicazioni	92,00%

Dipartimento regionale delle Infrastrutture della Mobilità e dei Trasporti – Servizio Provinciale Motorizzazione Civile di Siracusa	
Servizio erogato	Il servizio prevede, a seguito di domanda di conversione, il rilascio della patente di guida a coloro che sono muniti di patente militare, senza sostenere l'esame di idoneità, per veicoli delle corrispondenti categorie
Denominazione della struttura	CONDUCENTI
Responsabile del procedimento	F.D. Ambrogio Sebastiano – Tel.no 0931 62644 regione.sicilia.int. 752 – sebastiano.ambrogio@regione.sicilia.it
modalità di accesso al servizio	<p>Via Panico n.15 – SIRACUSA</p> <p>Lunedì 9-12 – Mercoledì 9-12 e 16 – 17,30 – Venerdì 9-12</p> <p>0931 62644 – Fax 0931 24461 – motorizzazione.civile.sr@regione.sicilia.it - motorizzazione.sr@cermail.regione.sicilia.it</p> <p>http://pti.regione.sicilia.it/portali/page/portali/PIR_PORTALEPIR_LaStrutturaRegionale/PIR_Asc/InfrastruttureMobilita/PIR_InfrastruttureMobilitaTrasporti/PIR_Struttura/PIR_Contatti/PIR_UFFICIO/PERIFERIE/PIR_Motorizzazione/Siracusa</p> <p>Presentazione della pratica allo sportello e registrazione.</p>
Modulistica	Mod. TT 2112
tempi di erogazione del servizio	30 gg
trasparenza del servizio	https://www.lportaledellautomobilista.it
Eventuali costi per l'utente	€ 58,40

SCHEDE DI AUTOVALUTAZIONE STANDARD QUALITATIVI				
Dimensione	Sottodimensione	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Fisica	Accesso allo sportello fisico di accoglienza	(5 giornate lavorative a settimana)	260
	Multicanale	Possibilità di comunicare a mezzo telefono, fax, posta, e-mail	(5 giornate lavorative a settimana)	260
		Disponibilità del servizio tramite pubblicazione sul sito web istituzionale	(Numero spazi web aggiornati) / (Numero spazi web da aggiornare)	100,00%
Tempestività	Tempestività	Erogazione della prestazione entro i termini previsti dalla normativa e/o regolamento. Il servizio telematico fornisce risposte in tempo reale; le risposte alle e-mail sono evase entro 24/48 ore (entro 72 ore se pervenute nella chiusura dell'ufficio per fine settimana o festività)	(Numero delle prestazioni effettuate entro il tempo previsto. Tempo medio di risposta alle chiamate entranti: 60 secondi) / (Tempo medio di risposta alle richieste via e-mail: 24/ 48 ore)	96%
		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	0%
	Completezza	% di esattezza 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 Provinciale Motorizzazione Civile di Siracusa	
Servizio erogato	Il servizio prevede, a seguito della domanda di conversione, il rilascio della patente di guida, senza sostenere l'esame di idoneità, a coloro che sono in possesso di patente di validità, rilasciato da uno Stato membro della UE (Unione Europea) o SEE (Spazio Economico Europeo) e che abbiano la residenza anagrafica in Italia, per veicoli delle corrispondenti categorie. Il servizio si estende anche ai titolari di patenti di guida rilasciate da paesi non comunitari, con i quali sia in vigore specifica intesa bilaterale con l'Italia.
Denominazione della struttura	CONDUCENTI
Responsabile del procedimento	F. D. Corso Vincenzo Tel.no 0931 62644 int. 756 – vincenzo.corso@regione.sicilia.it
modalità di accesso al servizio	Via Panico n.15 – SIRACUSA Lunedì 9-12 – Mercoledì 9-12 e 16 – 17.30 – Venerdì 9-12 0931 62644 – Fax 0931 24461 – motorizzazione.civile.sr@regione.sicilia.it - motorizzazione.sr@certmail.regione.sicilia.it http://pti.regione.sicilia.it/portale/pagina/portale/PIR_PORTALE/PIR_LaStrutturaRegionale/PIR_AssInfrastruttureMobilita/PIR_InfrastruttureMobilitaTrasporti/PIR_Struttura/PIR_Contatti/PIR_UFFICIO/PERIFERICHE/PIR_Motorizzazione/Siracusa Presentazione della pratica allo sportello e registrazione.
Modulistica	Mod. TT 2112
tempi di erogazione del servizio	30 gg
trasparenza del servizio	https://www.ilportaledeleautomobilista.it
Eventuali costi per l'utente	€ 58,40

SCHEDE DI AUTOVALUTAZIONE STANDARD QUALITATIVI			
Dimensione	Sottodimensione	Descrizione indicatore	Formula indicatore
Accessibilità	Fisica	Accesso allo sportello fisico di accoglienza	(5 giornate lavorative a settimana)
	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)
Tempestività	Tempestività	Erogazione del-la prestazione entro i termini previsti dalla normativa e/o regolamento. Il servizio telefonico fornisce risposte in tempo reale; le risposte alle e-mail sono evase entro 24/48 ore (entro 72 ore se pervenute nella chiusura dell'ufficio per fine settimana o festività)	(Numero delle prestazioni effettuate entro il tempo previsto. Tempo medio di risposta alle chiamate entranti: 60 secondi) (Tempo medio di risposta alle richieste via e-mail: 24/48 ore)
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardante il responsabile del Servizio	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web
	Tempi 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
Efficacia	Conformità	% di regolarità della prestazione erogata	Numero di pratiche evase conformemente alla norma di riferimento / Numero totale comunicazioni
	Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata	Numero di reclami / Numero richieste evase
	Completezza	% di esaurività della prestazione erogata	Numero comunicazioni evase senza ulteriori adempimenti dell'utente / Numero totale di comunicazioni

--

Valore programmato
280
280
100,00%
96%
96%
5 giorni
5 giorni
5 giorni
5 giorni
100,00%
82%
92,00%

11. Rilascio di patente interna

Dipartimento regionale delle Infrastrutture della Mobilità e dei Trasporti – Servizio Provinciale Motorizzazione Civile di Siracusa	
Servizio erogato	Il servizio prevede, a seguito di domanda, il rilascio della patente internazionale di guida, per la guida dei veicoli negli Stati esteri in cui tale documento è richiesto
Denominazione della struttura	CONDUCENTI
Responsabile del procedimento	F.D. Ambrogio Sebastiano – Tel.no 0931 62644 regione.sicilia.int. 752 – sebastiano.ambrogio@regione.sicilia.it
modalità di accesso al servizio	<p>Via Panico n.15 – SIRACUSA</p> <p>Lunedì 9-12 – Mercoledì 9-12 e 16 – 17,30 – Venerdì 9-12</p> <p>0931 62644 – Fax 0931 24461 – motorizzazione.civile.sr@regione.sicilia.it - motorizzazione.sr@certmail.regione.sicilia.it</p> <p>http://pti.regione.sicilia.it/portal/page/portal/PIR_PORTALE/PIR_LaStrutturaRegionale/PIR_AssInfrastruttureMobilita/PIR_InfrastruttureMobilitaTrasporti/PIR_Struttura/PIR_Contatti/PIR_UFFICIPERIFERICINEW/PIR_MotorizzazioneSiracusa</p> <p>Presentazione della pratica allo sportello e registrazione.</p>
Modulistica	Mod. TT 2112
tempi di erogazione del servizio	30 gg
trasparenza del servizio	https://www.lportaledellautomobilista.it
Evetuali costi per l'utente	€ 58,40

SCHEDE DI AUTOVALUTAZIONE STANDARD QUALITATIVI				
Dimensione	Sottodimensione	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Fisica	Accesso allo sportello fisico di accoglienza	(5 giornate lavorative a settimana)	260
	Multicanale	Possibilità di comunicare a mezzo telefono, fax, posta, e-mail	(5 giornate lavorative a settimana)	260
		Disponibilità del servizio tramite pubblicazione sul sito web istituzionale	(Numero spazi web aggiornati) / (Numero spazi web da aggiornare)	100,00%
Tempestività	Tempestività	Erogazione del-la prestazione entro i termini previsti dalla normativa e/o regolamento. Il servizio telefonico fornisce risposte in tempo reale; le risposte alle e-mail sono evase entro 24 /48 ore (entro 72 ore se parvenue nella chiusura dell'ufficio per fine settimana o festività	(Numero delle prestazioni effettuate entro il tempo previsto. Tempo medio di risposta alle chiamate entranti: 60 secondi) (Tempo medio di risposta alle richieste via e-mail: 24/ 48 ore)	96%
				96%
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione sul sito web della informazione riguardante il responsabile del Servizio	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
	Tempistiche di risposta	Pubblicazione sul sito web della tempistica programmata	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
	Eventuali spese a carico dell'utente	Pubblicazione sul sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
Efficacia	Conformità	% di regolarità della prestazione erogata	Numero di pratiche evase conformemente alla norma di riferimento / Numero totale comunicazioni	100,00%
	Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata	Numero di reclami / Numero richieste evase	85%
	Compiutezza	% di esaustività della prestazione erogata	Numero comunicazioni evase senza ulteriori adempimenti dell'utenza / Numero totale di comunicazioni	92,00%

Dipartimento regionale delle Infrastrutture della Mobilità e dei Trasporti – Servizio Provinciale Motorizzazione Civile di Siracusa	
Servizio erogato	Il Servizio prevede il rilascio, a seguito di esame, del certificato di abilitazione CAP per coloro i quali intendano svolgere l'attività di conducente di veicoli destinati ad effettuare servizio di piazza (taxi) o servizio di rimessa (noleggio con conducente)
Denominazione della struttura	CONDUCENTI
Responsabile del procedimento	F.D. Corso Vincenzo Tel.no 0931 62644 int. 756 – vincenzo.corso@regione.sicilia.it
Via Panico n.15 – SIRACUSA	
modalità di accesso al servizio	Lunedì 9-12 – Mercoledì 9-12 e 16 – 17,30 – Venerdì 9-12
	0931 62644 – Fax 0931 24461 – motorizzazione.civile.sr@regione.sicilia.it - motorizzazione.sr@certmail.regione.sicilia.it
	http://pti.regione.sicilia.it/portal/page/portal/PIR_PORTALE/PIR_LaStrutturaRegionale/PIR_AssInfrastruttureMobilita/PIR_InfrastruttureMobilitaTrasporti/PIR_Struttura/PIR_Contatti/PIR_UFFICI/PERIFERICINEW/PIR_MotorizzazioneSiracusa
	Presentazione della pratica allo sportello e registrazione.
Modulistica	Mod. TT 2112
tempi di erogazione del servizio	30 gg
trasparenza del servizio	https://www.ilportaledellautomobilista.it
Evetuali costi per l'utente	€ 58,40

SCHEDE DI AUTOVALUTAZIONE STANDARD QUALITATIVI				
Dimensione	Sottodimensione	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Fisica	Accesso allo sportello fisico di accoglienza	(5 giornate lavorative a settimana)	260
	Multicanale	Possibilità di comunicare a mezzo telefono, fax, posta, e-mail	(5 giornate lavorative a settimana)	260
		Disponibilità del servizio tramite pubblicazione sul sito web istituzionale	(Numero spazi web aggiornati) / (Numero spazi web da aggiornare)	100,00%
Tempestività	Tempestività	Erogazione 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	85%□
	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 Provinciale Motorizzazione Civile di Siracusa	
Servizio erogato	Il servizio prevede l'organizzazione dell'esame per i conducenti titolari di patente di guida e di CQC, in caso di perdita totale del punteggio sulla patente e/o C.Q.C.. Tali utenti devono quindi sottoporsi ad esame di revisione tecnica, sulla base dell'intero programma e secondo le modalità previste per il primo conseguimento.
Denominazione della struttura	CONDUCENTI
Responsabile del procedimento	F.D. Furoisi Mauro Tel.no 0931 62644 int. 748 – mauro.furoisi@regione.sicilia.it
modalità di accesso al servizio	Via Panico n.15 – SIRACUSA Lunedì 9-12 – Mercoledì 9-12 e 16 – 17,30 – Venerdì 9-12 0931 62644 – Fax 0931 24461 – motorizzazione.civile.sr@regione.sicilia.it - motorizzazione.sr@cermail.regione.sicilia.it http://pti.regione.sicilia.it/portal/page/portal/PIR_PORTALE/PIR_LaStrutturaRegionale/PIR_AssInfrastruttureMobilita/PIR_InfrastruttureMobilitaTrasporti/PIR_Struttura/PIR_Contatti/PIR_UFFICI/PERIFERICHE/PIR_MotorizzazioneSiracusa Presentazione della pratica allo sportello e registrazione.
Modulistica	Mod. TT 2112
tempi di erogazione del servizio	30 gg
trasparenza del servizio	https://www.lportaledeleautomobilista.it
Eventuali costi per l'utente	€ 58,40

SCHEDE DI AUTOVALUTAZIONE STANDARD QUALITATIVI				
Dimensione	Sottodimensione	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Fisica	Accesso allo sportello fisico di accoglienza	(5 giornate lavorative a settimana)	280
	Multicanale	Possibilità di comunicare a mezzo telefono, fax, posta, e-mail	(5 giornate lavorative a settimana)	280
		Disponibilità del servizio tramite pubblicazione sul sito web istituzionale	(Numero spazi web aggiornati) / (Numero spazi web da aggiornare)	100,00%
Tempestività	Tempestività	Erogazione della prestazione entro i termini previsti dalla normativa e/o regolamento. Il servizio telematico fornisce risposte in tempo reale; le risposte alle e-mail sono evase entro 24-48 ore (entro 72 ore se pervenute nella chiusura dell'ufficio per fine settimana o festività)	(Numero delle prestazioni effettuate entro il tempo previsto. Tempo medio di risposta alle chiamate entranti: 60 secondi) (Tempo medio di risposta alle richieste via e-mail: 24-48 ore)	96%
				96%
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione sul sito web della informazione riguardante il responsabile del Servizio	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
	Tempistiche di risposta	Pubblicazione sul sito web della tempistica programmata	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
	Eventuali spese a carico dell'utente	Pubblicazione sul sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
Efficacia	Conformità	% di regolarità della prestazione erogata	Numero di pratiche evase conformemente alla norma di riferimento / Numero totale comunicazioni	100,00%
	Affidabilità	Perinenza della prestazione erogata	Numero di reclami / Numero richieste evase	87%
	Completezza	% di esatuità 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 Provinciale Motorizzazione Civile di Siracusa	
Servizio erogato	Rinnovo della Patente di guida nei casi in cui il rinnovo telematico non dovesse risultare possibile o dovessero presentarsi anomalie che non consentono al Medico Certificatore di procedere al rinnovo telematico.
Denominazione della struttura	CONDUCENTI
Responsabile del procedimento	F.D. Corso Vincenzo Tel.no 0931 62644 int. 756 – vincenzo.corso@regione.sicilia.it
modalità di accesso al servizio	<p>Via Panico n.15 – SIRACUSA</p> <p>Lunedì 9-12 – Mercoledì 9-12 e 16 – 17,30 – Venerdì 9-12</p> <p>0931 62644 – Fax 0931 24461 – motorizzazione.civile.sr@regione.sicilia.it - motorizzazione.sr@certmail.regione.sicilia.it</p> <p>http://pti.regione.sicilia.it/portal/page/portal/PIR_PORTALE/PIR_LaStrutturaRegionale/PIR_AssInfrastruttureMobilita/PIR_InfrastruttureMobilitaTrasporti/PIR_Struttura/PIR_Contatti/PIR_UFFICIPERIFERICINEW/PIR_MotorizzazioneSiracusa</p> <p>Presentazione della pratica allo sportello e registrazione.</p>
Modulistica	Mod. TT 2112
tempi di erogazione del servizio	30 gg
trasparenza del servizio	https://www.ilportaledellautomobilista.it
Evetuali costi per l'utente	€ 58,40

SCHEDE DI AUTOVALUTAZIONE STANDARD QUALITATIVI				
Dimensione	Sottodimensione	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Fisica	Accesso allo sportello fisico di accoglienza	(5 giornate lavorative a settimana)	260
	Multicanale	Possibilità di comunicare a mezzo telefono, fax, posta, e-mail	(5 giornate lavorative a settimana)	260
		Disponibilità del servizio tramite pubblicazione sul sito web istituzionale	(Numero spazi web aggiornati) / (Numero spazi web da aggiornare)	100,00%
Tempestività	Tempestività	Erogazione 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	85%
	Compiutezza	% di esaustività della prestazione erogata	Numero comunicazioni evase senza ulteriori adempimenti dell'utenza / Numero totale di comunicazioni	92,00%

15. Rilascio della Patente Naut

Dipartimento regionale delle Infrastrutture della Mobilità e dei Trasporti – Servizio Provinciale Motorizzazione Civile di Siracusa	
Servizio erogato	Il servizio prevede il rilascio della patente nautica, a seguito di esame teorico e pratico, che autorizza la conduzione di natanti da diporto entro 12 miglia dalla costa.
Denominazione della struttura	CONDUCENTI
Responsabile del procedimento	F.D. Corso Vincenzo Tel.no 0931 62644 int. 756 – vincenzo.corso@regione.sicilia.it
modalità di accesso al servizio	<p>Via Panico n.15 – SIRACUSA</p> <p>Lunedì 9-12 – Mercoledì 9-12 e 16 – 17,30 – Venerdì 9-12</p> <p>0931 62644 – Fax 0931 24461 – motorizzazione.civile.sr@regione.sicilia.it - motorizzazione.sr@certmail.regione.sicilia.it</p> <p>http://pti.regione.sicilia.it/portal/page/portal/PIR_PORTALE/PIR_LaStrutturaRegionale/PIR_AssInfrastruttureMobilita/PIR_InfrastruttureMobilitaTrasporti/PIR_Struttura/PIR_Contatti/PIR_UFFICI/PERIFERICI/NEW/PIR_MotorizzazioneSiracusa</p> <p>Presentazione della pratica allo sportello e registrazione.</p>
Modulistica	Mod. TT 2112
tempi di erogazione del servizio	30 gg
trasparenza del servizio	https://www.ilportaledellautomobilista.it
Eventuali costi per l'utente	€ 58,40

SCHEDE DI AUTOVALUTAZIONE STANDARD QUALITATIVI				
Dimensione	Sottodimensione	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Fisica	Accesso allo sportello fisico di accoglienza	(5 giornate lavorative a settimana)	260
	Multicanale	Possibilità di comunicare a mezzo telefono, fax, posta, e-mail	(5 giornate lavorative a settimana)	260
		Disponibilità del servizio tramite pubblicazione sul sito web istituzionale	(Numero spazi web aggiornati) / (Numero spazi web da aggiornare)	100,00%
Tempestività	Tempestività	Erogazione della prestazione entro i termini previsti dalla normativa e/o regolamento. Il servizio telefonico fornisce risposte in tempo reale; le risposte alle e-mail sono evase entro 24/48 ore (entro 72 ore se pervenute nella chiusura dell'ufficio per fine settimana o festività)	(Numero delle prestazioni effettuate entro il tempo previsto. Tempo medio di risposta alle chiamate entranti: 60 secondi) (Tempo medio di risposta alle richieste via e-mail: 24/48 ore)	96%
				96%
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione sul sito web della informazione riguardante il responsabile del Servizio	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
	Tempistiche di risposta	Pubblicazione sul sito web della tempistica programmata	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
	Eventuali spese a carico dell'utente	Pubblicazione sul sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
Efficacia	Conformità	% di regolarità della prestazione erogata	Numero di pratiche evase conformemente alla norma di riferimento / Numero totale comunicazioni	100,00%
	Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata	Numero di reclami / Numero richieste evase	85%
	Compiutezza	% di esaustività della prestazione erogata	Numero comunicazioni evase senza ulteriori adempimenti dell'utenza / Numero totale di comunicazioni	92,00%

Dipartimento regionale delle Infrastrutture della Mobilità e dei Trasporti – Servizio Provinciale Motorizzazione Civile di Siracusa	
Servizio erogato	Il servizio prevede la convalida della patente nautica e/o l'aggiornamento per cambio residenza del richiedente.
Denominazione della struttura	CONDUCENTI
Responsabile del procedimento	F.D. Corso Vincenzo Tel.no 0931 62644 int. 756 – vincenzo.corso@regione.sicilia.it
modalità di accesso al servizio	Via Panico n.15 – SIRACUSA Lunedì 9-12 – Mercoledì 9-12 e 16 – 17,30 – Venerdì 9-12 0931 62644 – Fax 0931 24461 – motorizzazione.civile.sr@regione.sicilia.it - motorizzazione.sr@certmail.regione.sicilia.it http://pti.regione.sicilia.it/portal/page/portal/PIR_PORTALE/PIR_LaStrutturaRegionale/PIR_AssInfrastruttureMobilita/PIR_InfrastruttureMobilita/Trasporti/PIR_Struttura/PIR_Contatti/PIR_UFFICIO/PERIFERICHE/PIR_Motorizzazione/Siracusa Presentazione della pratica allo sportello e registrazione.
Modulistica	Mod. TT 2112
tempi di erogazione del servizio	30 gg
trasparenza del servizio	https://www.ilportaledellautomobilista.it
Eventuali costi per l'utente	€ 58,40

SCHEDE DI AUTOVALUTAZIONE STANDARD QUALITATIVI				
Dimensione	Sottodimensione	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Fisica	Accesso allo sportello fisico di accoglienza	(5 giornate lavorative a settimana)	260
	Multicanale	Posibilità di comunicare a mezzo telefono, fax, posta, e-mail	(5 giornate lavorative a settimana)	260
		Disponibilità del servizio tramite pubblicazione sul sito web istituzionale	(Numero spazi web aggiornati) / (Numero spazi web da aggiornare)	100,00%
Tempestività	Tempestività	Erogazione del-la prestazione entro i termini previsti dalla normativa e/o regolamento. Il servizio telefonico (primo risposta 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%
		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	87,2
	Completezza	% di esautività della prestazione erogata	Numero comunicazioni evase senza ulteriori adempimenti dell'utente / Numero totale di comunicazioni	92,00%

Dipartimento regionale delle Infrastrutture della Mobilità e dei Trasporti – Servizio Provinciale Motorizzazione Civile di Siracusa	
Servizio erogato	Il servizio prevede il rilascio del C.F.P. ADR necessario per la conduzione dei veicoli adibiti al trasporto su strada di merci pericolose.
Denominazione della struttura	CONDUCENTI
Responsabile del procedimento	F.D. Corso Tel.no 0931 62644 int. 756 – vincenzo.corso@regione.sicilia.it
modalità di accesso al servizio	<p>Via Panico n.15 – SIRACUSA</p> <p>Lunedì 9-12 – Mercoledì 9-12 e 16 – 17,30 – Venerdì 9-12</p> <p>0931 62644 – Fax 0931 24461 – motorizzazione.civile.sr@regione.sicilia.it - motorizzazione.sr@certmail.regione.sicilia.it</p> <p>http://pti.regione.sicilia.it/portal/page/portal/PIR_PORTALE/PIR_LaStrutturaRegionale/PIR_AssInfrastruttureMobilita/PIR_InfrastruttureMobilita/Trasporti/PIR_Struttura/PIR_Contatti/PIR_UFFICIO/PERIFERICHE/PIR_Motorizzazione/Siracusa</p> <p>Presentazione della pratica allo sportello e registrazione.</p>
Modulistica	Mod. TT 2112
tempi di erogazione del servizio	30 gg
trasparenza del servizio	https://www.ilportaledellautomobilista.it
Eventuali costi per l'utente	€ 58,40

SCHEDE DI AUTOVALUTAZIONE STANDARD QUALITATIVI				
Dimensione	Sottodimensione	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Fisica	Accesso allo sportello fisico di accoglienza	(5 giornate lavorative a settimana)	260
	Multicanale	Posibilità di comunicare a mezzo telefono, fax, posta, e-mail	(5 giornate lavorative a settimana)	260
		Disponibilità del servizio tramite pubblicazione sul sito web istituzionale	(Numero spazi web aggiornati) / (Numero spazi web da aggiornare)	100,00%
Tempestività	Tempestività	Erogazione del-la prestazione entro i termini previsti dalla normativa e/o regolamento. Il servizio telematico (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	87,0
	Completezza	% di esautività della prestazione erogata	Numero comunicazioni evase senza ulteriori adempimenti dell'utente / Numero totale di comunicazioni	92,00%

18. Immatricolazioni e reimmatricolazioni

Dipartimento regionale delle Infrastrutture della Mobilità e dei Trasporti – Servizio Provinciale Motorizzazione Civile di Siracusa	
Servizio erogato	Il servizio prevede la targatura dei veicoli (autoveicoli, motoveicoli, rimorchi) a seguito di immatricolazione (prima immissione in circolazione) o reimmatricolazione.
Denominazione della struttura	VEICOLI
Responsabile del procedimento	F.D. Occhipinti Massimo Tel no 0931-62644 int. 763 – massimo.occhipinti@regione.sicilia.it I.D. Mariacristina Rizza Timponello Tel 0931-62644 int. 740 – mariacristina.rizzatimponello@regione.sicilia.it
modalità di accesso al servizio	Via Panico n.15 – SIRACUSA Lunedì 9-12 – Mercoledì 9-12 e 16 – 17,30 – Venerdì 9-12 0931 62644 – Fax 0931 24461 – motorizzazione.civile.sr@regione.sicilia.it - motorizzazione.sr@certmail.regione.sicilia.it http://pti.regione.sicilia.it/portal/page/portal/PIR_PORTALE/PIR_LaStrutturaRegionale/PIR_AssInfrastruttureMobilita/PIR_InfrastruttureMobilitaTrasporti/PIR_Struttura/PIR_Contatti/PIR_UFFICIPERIFERICINEW/PIR_MotorizzazioneSiracusa Presentazione della pratica allo sportello e registrazione.
Modulistica	Mod. TT 2119
tempi di erogazione del servizio	30 gg
trasparenza del servizio	https://www.ilportaledellautomobilista.it
Evetuali costi per l'utente	Targa tipo A – 83,98 euro Targa tipo B - 83,57 euro Motoveicoli - 64,46 euro Rimorchi – 66,94 euro

SCHEDE DI AUTOVALUTAZIONE STANDARD QUALITATIVI				
Dimensione	Sottodimensione	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Fisica	Accesso allo sportello fisico di accoglienza	(5 giornate lavorative a settimana)	260
	Multicanale	Possibilità di comunicare a mezzo telefono, fax, posta, e-mail	(5 giornate lavorative a settimana)	260
		Disponibilità del servizio tramite pubblicazione sul sito web istituzionale	(Numero spazi web aggiornati) / (Numero spazi web da aggiornare)	100,00%
Tempestività	Tempestività	Erogazione del-la prestazione entro i termini previsti dalla normativa e/o regolamento. Il servizio telefonico fornisce risposte in tempo reale; le risposte alle e-mail sono evase entro 24 /48 ore (entro 72 ore se 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	85%□
	Compiutezza	% di esaustività della prestazione erogata	Numero comunicazioni evase senza ulteriori adempimenti dell'utenza / Numero totale di comunicazioni	92,00%

Dipartimento regionale delle Infrastrutture della Mobilità e dei Trasporti – Servizio Provinciale Motorizzazione Civile di Siracusa	
Servizio erogato	Il servizio prevede la targatura dei ciclomotori ed il rilascio del Certificato di Circolazione
Denominazione della struttura	VEICOLI
Responsabile del procedimento	F.D. Occhipinti Massimo Tel no 0931-62644 int. 763 – massimo.occhipinti@regione.sicilia.it I.D. Mariacristina Rizza Timponello Tel 0931-62644 int. 740 – mariacristina.rizzatimponello@regione.sicilia.it
modalità di accesso al servizio	Via Panico n.15 – SIRACUSA Lunedì 9-12 – Mercoledì 9-12 e 16 – 17,30 – Venerdì 9-12 0931 62644 – Fax 0931 24461 – motorizzazione.civile.sr@regione.sicilia.it - motorizzazione.sr@certmail.regione.sicilia.it http://pti.regione.sicilia.it/portal/page/portal/PIR_PORTALE/PIR_LaStrutturaRegionale/PIR_AssInfrastruttureMobilita/PIR_InfrastruttureMobilitaTrasporti/PIR_Struttura/PIR_Contatti/PIR_UFFICI/PERIFERICI/NEW/PIR_MotorizzazioneSiracusa Presentazione della pratica allo sportello e registrazione.
Modulistica	MOD. TT 2118
tempi di erogazione del servizio	30 gg
trasparenza del servizio	https://www.lportaledellautomobilista.it
Eventuali costi per l'utente	€ 55,78

SCHEDE DI AUTOVALUTAZIONE STANDARD QUALITATIVI				
Dimensione	Sottodimensione	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Fisica	Accesso allo sportello fisico di accoglienza	(5 giornate lavorative a settimana)	260
	Multicanale	Possibilità di comunicare a mezzo telefono, fax, posta, e-mail	(5 giornate lavorative a settimana)	260
		Disponibilità del servizio tramite pubblicazione sul sito web istituzionale	(Numero spazi web aggiornati) / (Numero spazi web da aggiornare)	100,00%
Tempestività	Tempestività	Erogazione della prestazione entro i termini previsti dalla normativa e/o regolamento. Il servizio telefonico fornisce risposte in tempo reale; le risposte alle e-mail sono evase entro 24/48 ore (entro 72 ore se pervenute nella chiusura dell'ufficio per fine settimana o festività)	(Numero delle prestazioni effettuate entro il tempo previsto. Tempo medio di risposta alle chiamate entranti: 60 secondi) (Tempo medio di risposta alle richieste via e-mail: 24/48 ore)	96%
				96%
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione sul sito web della informazione riguardante il responsabile del Servizio	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
	Tempistiche di risposta	Pubblicazione sul sito web della tempistica programmata	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
	Eventuali spese a carico dell'utente	Pubblicazione sul sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
Efficacia	Conformità	% di regolarità della prestazione erogata	Numero di pratiche evase conformemente alla norma di riferimento / Numero totale comunicazioni	100,00%
	Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata	Numero di reclami / Numero richieste evase	85%
	Compiutezza	% di esautività della prestazione erogata	Numero comunicazioni evase senza ulteriori adempimenti dell'utenza / Numero totale di comunicazioni	92,00%

Dipartimento regionale delle Infrastrutture della Mobilità e dei Trasporti – Servizio Provinciale Motorizzazione Civile di Siracusa	
Servizio erogato	Il servizio prevede l'aggiornamento della carta di circolazione per cambio di residenza ai sensi dell'art.94 C.d.S. e dell'art. 247 del Regolamento di Esecuzione del C.d.S..
Denominazione della struttura	VEICOLI
Responsabile del procedimento	F.D. Occhipinti Massimo Tel no 0931-62644 int. 763 – massimo.occhipinti@regione.sicilia.it I.D. Mariacristina Rizza Timponello Tel 0931-62644 int. 740 – mariacristina.rizzatimponello@regione.sicilia.it
modalità di accesso al servizio	Via Panico n.15 – SIRACUSA Lunedì 9-12 – Mercoledì 9-12 e 16 – 17,30 – Venerdì 9-12 0931 62644 – Fax 0931 24461 – motorizzazione.civile.sr@regione.sicilia.it - motorizzazione.sr@certmail.regione.sicilia.it http://pti.regione.sicilia.it/portal/page/portal/PIR_PORTALE/PIR_LaStrutturaRegionale/PIR_AssInfrastruttureMobilita/PIR_InfrastruttureMobilita/Trasporti/PIR_Struttura/PIR_Contatti/PIR_UFFICIO/PERIFERICHE/PIR_Motorizzazione/Siracusa Presentazione della pratica allo sportello e registrazione.
Modulistica	MOD. TT 2119
tempi di erogazione del servizio	30 gg
trasparenza del servizio	https://www.ilportaledellautomobilista.it
Eventuali costi per l'utente	€ 26,20

SCHEDE DI AUTOVALUTAZIONE STANDARD QUALITATIVI				
Dimensione	Sottodimensione	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Fisica	Accesso allo sportello fisico di accoglienza	(5 giornate lavorative a settimana)	260
	Multicanale	Posibilità di comunicare a mezzo telefono, fax, posta, e-mail	(5 giornate lavorative a settimana)	260
		Disponibilità del servizio tramite pubblicazione sul sito web istituzionale	(Numero spazi web aggiornati) / (Numero spazi web da aggiornare)	100,00%
Tempestività	Tempestività	Erogazione del-la prestazione entro i termini previsti dalla normativa e/o regolamento. Il servizio telefonico (pratiche 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%
		Responsabili	Publicazione sul sito web della informazione riguardante il responsabile del Servizio	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web
Trasparenza	Procedure di contatto	Publicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
	Tempistiche di risposta	Publicazione sul sito web della tempistica programmata	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
	Eventuali spese a carico dell'utente	Publicazione sul sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
	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	87,2
	Completezza	% di esautività della prestazione erogata	Numero comunicazioni evase senza ulteriori adempimenti dell'utente / Numero totale di comunicazioni	92,00%

Dipartimento regionale delle Infrastrutture della Mobilità e dei Trasporti – Servizio Provinciale Motorizzazione Civile di Siracusa	
Servizio erogato	Il servizio prevede l'aggiornamento della carta di circolazione dei veicoli (autoveicoli, motoveicoli, rimorchi) a seguito di nuova intestazione. Qualora il veicolo fosse interessato da un titolo autorizzativo previsto dal C.d.S., lo stesso deve essere allegato alla richiesta nelle forme previste dalla tipologia di titolo (conto terzi, conto proprio, locazione, licenza); in questo caso si procederà alla ristampa della carta di circolazione. Contrariamente, si procederà al rilascio di apposita etichetta da applicare sul documento di circolazione.
Denominazione della struttura	VEICOLI
Responsabile del procedimento	F.D. Occhipinti Massimo Tel no 0931-62644 int. 763 – massimo.occhipinti@regione.sicilia.it I.D. Mariacristina Rizza Timponello Tel 0931-62644 int. 740 – mariacristina.rizzatimponello@regione.sicilia.it
modalità di accesso al servizio	Via Panico n.15 – SIRACUSA Lunedì 9-12 – Mercoledì 9-12 e 16 – 17,30 – Venerdì 9-12 0931 62644 – Fax 0931 24461 – motorizzazione.civile.sr@regione.sicilia.it - motorizzazione.sr@certmail.regione.sicilia.it http://pti.regione.sicilia.it/portal/page/portal/PIR_PORTALE/PIR_LaStrutturaRegionale/PIR_AssInfrastruttureMobilita/PIR_InfrastruttureMobilitaTrasporti/PIR_Struttura/PIR_Contatti/PIR_UFFICIPERIFERICINEW/PIR_MotorizzazioneSiracusa Presentazione della pratica allo sportello e registrazione.
Modulistica	MOD. TT 2119
tempi di erogazione del servizio	30 gg
trasparenza del servizio	https://www.ilportaledellautomobilista.it
Evetuali costi per l'utente	€ 26,20

SCHEDE DI AUTOVALUTAZIONE STANDARD QUALITATIVI				
Dimensione	Sottodimensione	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Fisica	Accesso allo sportello fisico di accoglienza	(5 giornate lavorative a settimana)	260
	Multicanale	Possibilità di comunicare a mezzo telefono, fax, posta, e-mail	(5 giornate lavorative a settimana)	260
		Disponibilità del servizio tramite pubblicazione sul sito web istituzionale	(Numero spazi web aggiornati) / (Numero spazi web da aggiornare)	100,00%
Tempestività	Tempestività	Erogazione della prestazione entro i termini previsti dalla normativa e/o regolamento. Il servizio telefonico fornisce risposte in tempo reale; le risposte alle e-mail sono evase entro 24/48 ore (entro 72 ore se pervenute nella chiusura dell'ufficio per fine settimana o festività)	(Numero delle prestazioni effettuate entro il tempo previsto. Tempo medio di risposta alle chiamate entranti: 60 secondi) (Tempo medio di risposta alle richieste via e-mail: 24/48 ore)	96%
				96%
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione sul sito web della informazione riguardante il responsabile del Servizio	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
	Tempistiche di risposta	Pubblicazione sul sito web della tempistica programmata	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
	Eventuali spese a carico dell'utente	Pubblicazione sul sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
Efficacia	Conformità	% di regolarità della prestazione erogata	Numero di pratiche evase conformemente alla norma di riferimento / Numero totale comunicazioni	100,00%
	Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata	Numero di reclami / Numero richieste evase	85%
	Compiutezza	% di esaustività della prestazione erogata	Numero comunicazioni evase senza ulteriori adempimenti dell'utenza / Numero totale di comunicazioni	92,00%

Dipartimento regionale delle Infrastrutture della Mobilità e dei Trasporti – Servizio Provinciale Motorizzazione Civile di Siracusa	
Servizio erogato	Il servizio prevede il rilascio del duplicato della carta di circolazione per smarrimento, sottrazione o distruzione ai sensi del DPR 9 marzo 2000, n. 105
Denominazione della struttura	VEICOLI
Responsabile del procedimento	F.D. Occhipinti Massimo Tel no 0931-62644 int. 763 – massimo.occhipinti@regione.sicilia.it I.D. Mariacristina Rizza Timponello Tel 0931-62644 int. 740 – mariacristina.rizzatimponello@regione.sicilia.it
Via Panico n.15 – SIRACUSA	
modalità di accesso al servizio	Lunedì 9-12 – Mercoledì 9-12 e 16 – 17,30 – Venerdì 9-12
	0931 62644 – Fax 0931 24461 – motorizzazione.civile.sr@regione.sicilia.it - motorizzazione.sr@certmail.regione.sicilia.it
	http://pti.regione.sicilia.it/portal/page/portal/PIR_PORTALE/PIR_LaStrutturaRegionale/PIR_AssInfrastruttureMobilita/PIR_InfrastruttureMobilitaTrasporti/PIR_Struttura/PIR_Contatti/PIR_UFFICI/PERIFERICI/NEW/PIR_MotorizzazioneSiracusa
	Presentazione della pratica allo sportello e registrazione.
Modulistica	MOD. TT 2119
tempi di erogazione del servizio	30 gg
trasparenza del servizio	https://www.ilportaledellautomobilista.it
Evetuali costi per l'utente	€ 10,20

SCHEDE DI AUTOVALUTAZIONE STANDARD QUALITATIVI				
Dimensione	Sottodimensione	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Fisica	Accesso allo sportello fisico di accoglienza	(5 giornate lavorative a settimana)	260
	Multicanale	Possibilità di comunicare a mezzo telefono, fax, posta, e-mail	(5 giornate lavorative a settimana)	260
		Disponibilità del servizio tramite pubblicazione sul sito web istituzionale	(Numero spazi web aggiornati) / (Numero spazi web da aggiornare)	100,00%
Tempestività	Tempestività	Erogazione del-la prestazione entro i termini previsti dalla normativa e/o regolamento. Il servizio 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	85%
	Compiutezza	% di esautività della prestazione erogata	Numero comunicazioni evase senza ulteriori adempimenti dell'utenza / Numero totale di comunicazioni	92,00%

Dipartimento regionale delle Infrastrutture della Mobilità e dei Trasporti – Servizio Provinciale Motorizzazione Civile di Siracusa	
Servizio erogato	Il servizio prevede il rilascio targhe e documenti di circolazione ai proprietari di macchine agricole ed operatrici. La richiesta deve essere avanzata da coloro che siano titolari di terreni agricoli, aziende agricole o che svolgano attività agricola per conto terzi.
Denominazione della struttura	VEICOLI
Responsabile del procedimento	F.D. Occhipinti Massimo Tel no 0931-62644 int. 763 – massimo.occhipinti@regione.sicilia.it I.D. Mariacristina Rizza Timponello Tel 0931-62644 int. 740 – mariacristina.rizzatimponello@regione.sicilia.it
modalità di accesso al servizio	Via Panico n.15 – SIRACUSA Lunedì 9-12 – Mercoledì 9-12 e 16 – 17,30 – Venerdì 9-12 0931 62644 – Fax 0931 24461 – motorizzazione.civile.sr@regione.sicilia.it - motorizzazione.sr@certmail.regione.sicilia.it http://pti.regione.sicilia.it/portal/page/portal/PIR_PORTALEPIR_LaStrutturaRegionalePIR_AssInfrastruttureMobilitaPIR_InfrastruttureMobilitaTrasportiPIR_StrutturaPIR_ContattiPIR_UFFICIPERIFER/CINEWPIR_MotorizzazioneSiracusa Presentazione della pratica allo sportello e registrazione.
Modulistica	MOD. TT 2119
tempi di erogazione del servizio	30 gg
trasparenza del servizio	https://www.ilportaledellautomobilista.it
Eventuali costi per l'utente	Macchine Agricole 60,57 euro - semoverenti 60,57 euro- Rimorchi agricoli 61,52 euro Macchine operatrici Macchine operatrici trainate 61,52 euro

SCHEDE DI AUTOVALUTAZIONE STANDARD QUALITATIVI				
Dimensione	Sottodimensione	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Fisica	Accesso allo sportello fisico di accoglienza	(5 giornate lavorative a settimana)	260
	Multicanale	Possibilità di comunicare a mezzo telefono, fax, posta, e-mail	(5 giornate lavorative a settimana)	260
		Disponibilità del servizio tramite pubblicazione sul sito web istituzionale	(Numero spazi web aggiornati) / (Numero spazi web da aggiornare)	100,00%
Tempestività	Tempestività	Erogazione della prestazione entro i termini previsti dalla normativa e/o regolamento. Il servizio telefonico fornisce risposta 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%
		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	87%
	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 Provinciale Motorizzazione Civile di Siracusa	
Servizio erogato	Il servizio prevede l'immatricolazione dei veicoli di importazione non ufficiale (parallela)
Denominazione della struttura	VEICOLI
Responsabile del procedimento	F.D. Occhipinti Massimo Tel no 0931-62644 int. 763 – massimo.occhipinti@regione.sicilia.it I.D. Mariacristina Rizza Timponello Tel 0931-62644 int. 740 – mariacristina.rizzatimponello@regione.sicilia.it
modalità di accesso al servizio	Via Panico n.15 – SIRACUSA Lunedì 9-12 – Mercoledì 9-12 e 16 – 17,30 – Venerdì 9-12 0931 62644 – Fax 0931 24461 – motorizzazione.civile.sr@regione.sicilia.it - motorizzazione.sr@certmail.regione.sicilia.it http://pti.regione.sicilia.it/portal/page/portal/PIR_PORTALE/PIR_LaStrutturaRegionale/PIR_AssInfrastruttureMobilita/PIR_InfrastruttureMobilita/Trasporti/PIR_Struttura/PIR_Contatti/PIR_UFFICIO/PERIFERICHE/PIR_Motorizzazione/Siracusa Presentazione della pratica allo sportello e registrazione.
Modulistica	MOD. TT 2119
tempi di erogazione del servizio	30 gg
trasparenza del servizio	https://www.ilportaledellautomobilista.it
Eventuali costi per l'utente	Veicoli extra UE targa tipo A - 83,98 euro - di tipo B - 83,57 euro Veicoli UE tipo A - 83,98 euro - di tipo B - 83,57 euro

SCHEDE DI AUTOVALUTAZIONE STANDARD QUALITATIVI				
Dimensione	Sottodimensione	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Fisica	Accesso allo sportello fisico di accoglienza	(5 giornate lavorative a settimana)	260
	Multicanale	Posibilità di comunicare a mezzo telefono, fax, posta, e-mail	(5 giornate lavorative a settimana)	260
		Disponibilità del servizio tramite pubblicazione sul sito web istituzionale	(Numero spazi web aggiornati) / (Numero spazi web da aggiornare)	100,00%
Tempestività	Tempestività	Erogazione del-la prestazione entro i termini previsti dalla normativa e/o regolamento. Il servizio telefonico (pratiche 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%
		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	87,2
	Completezza	% di esautività della prestazione erogata	Numero comunicazioni evase senza ulteriori adempimenti dell'utente / Numero totale di comunicazioni	92,00%

Dipartimento regionale delle Infrastrutture della Mobilità e dei Trasporti – Servizio Provinciale Motorizzazione Civile di Siracusa	
Servizio erogato	Il servizio prevede che venga aggiornata la carta di circolazione con l'apposizione di etichetta adesiva antifalsificazione, attestante l' idoneità alla circolazione del veicolo, ai sensi dell'art. 80 del C.d.S. : ciò solo a seguito delle operazioni di revisione che si sono concluse con esito "Regolare"
Denominazione della struttura	VEICOLI
Responsabile del procedimento	F.D. Occhipinti Massimo Tel no 0931-62644 int. 763 – massimo.occhipinti@regione.sicilia.it I.D. Mariacristina Rizza Timponello Tel 0931-62644 int. 740 – mariacristina.rizzatimponello@regione.sicilia.it
modalità di accesso al servizio	Via Panico n.15 – SIRACUSA Lunedì 9-12 – Mercoledì 9-12 e 16 – 17,30 – Venerdì 9-12 0931 62644 – Fax 0931 24461 – motorizzazione.civile.sr@regione.sicilia.it - motorizzazione.sr@certmail.regione.sicilia.it http://pti.regione.sicilia.it/portal/page/portal/PIR_PORTALE/PIR_LaStrutturaRegionale/PIR_AssInfrastruttureMobilita/PIR_InfrastruttureMobilitaTrasporti/PIR_Struttura/PIR_Contatti/PIR_UFFICI/PERIFERICI/PIR_MotorizzazioneSiracusa Presentazione della pratica allo sportello e registrazione.
Modulistica	MOD TT2100
tempi di erogazione del servizio	30 gg
trasparenza del servizio	https://www.ilportaledellautomobilista.it
Evetuali costi per l'utente	€ 45,00

SCHEDE DI AUTOVALUTAZIONE STANDARD QUALITATIVI				
Dimensione	Sottodimensione	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Fisica	Accesso allo sportello fisico di accoglienza	(5 giornate lavorative a settimana)	260
	Multicanale	Possibilità di comunicare a mezzo telefono, fax, posta, e-mail	(5 giornate lavorative a settimana)	260
		Disponibilità del servizio tramite pubblicazione sul sito web istituzionale	(Numero spazi web aggiornati) / (Numero spazi web da aggiornare)	100,00%
Tempestività	Tempestività	Erogazione del-la prestazione entro i termini previsti dalla normativa e/o regolamento. Il servizio 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	85%
	Compiutezza	% di esautività della prestazione erogata	Numero comunicazioni evase senza ulteriori adempimenti dell'utenza / Numero totale di comunicazioni	92,00%

Dipartimento regionale delle Infrastrutture della Mobilità e dei Trasporti – Servizio Provinciale Motorizzazione Civile di Siracusa	
Servizio erogato	Il servizio prevede l'operazione di verifica e prova di alcune categorie di veicoli, per i quali, a seguito dell'accertamento dei dati di identificazione, viene verificata la rispondenza tra le caratteristiche tecniche del veicolo sottoposto a collaudo alle prescrizioni tecniche previste dal C.d.S. con conseguente rilascio del certificato d'approvazione (c.d. CdA) o di visita e prova.
Denominazione della struttura	VEICOLI
Responsabile del procedimento	F.D. Occhipinti Massimo Tel no 0931-62644 int. 763 – massimo.occhipinti@regione.sicilia.it I.D. Mariacristina Rizza Timponello Tel 0931-62644 int. 740 – mariacristina.rizzatimponello@regione.sicilia.it
modalità di accesso al servizio	Via Panico n.15 – SIRACUSA Lunedì 9-12 – Mercoledì 9-12 e 16 – 17,30 – Venerdì 9-12 0931 62644 – Fax 0931 24461 – motorizzazione.civile.sr@regione.sicilia.it - motorizzazione.sr@certmail.regione.sicilia.it http://pti.regione.sicilia.it/portal/page/portal/PIR_PORTALE/PIR_LaStrutturaRegionale/PIR_AssInfrastruttureMobilita/PIR_InfrastruttureMobilitaTrasporti/PIR_Struttura/PIR_Contatti/PIR_UFFICIPERIFERICINEW/PIR_MotorizzazioneSiracusa Presentazione della pratica allo sportello e registrazione.
Modulistica	MOD TT 2119
tempi di erogazione del servizio	30 gg
trasparenza del servizio	https://www.ilportaledellautomobilista.it
Evetuali costi per l'utente	€ 25,34

SCHEDE DI AUTOVALUTAZIONE STANDARD QUALITATIVI				
Dimensione	Sottodimensione	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Fisica	Accesso allo sportello fisico di accoglienza	(5 giornate lavorative a settimana)	260
	Multicanale	Possibilità di comunicare a mezzo telefono, fax, posta, e-mail	(5 giornate lavorative a settimana)	260
		Disponibilità del servizio tramite pubblicazione sul sito web istituzionale	(Numero spazi web aggiornati) / (Numero spazi web da aggiornare)	100,00%
Tempestività	Tempestività	Erogazione del-la prestazione entro i termini previsti dalla normativa e/o regolamento. Il servizio telefo-nico fornisce risposte in tempo reale; le risposte alle e-mail sono evase entro 24 /48 ore (entro 72 ore se parvenu-te nella chiusu-ra dell'ufficio per fine setti-mana o festi-vità	(Numero delle prestazioni effettuate entro il tempo previsto. Tempo medio di risposta alle chiamate entranti: 60 secondi) (Tempo medio di risposta alle richieste via e-mail: 24/ 48 ore)	96%
			96%	
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione sul sito web della informazione riguardante il responsabile del Servizio	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
	Tempistiche di risposta	Pubblicazione sul sito web della tempistica programmata	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
	Eventuali spese a carico dell'utente	Pubblicazione sul sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
Efficacia	Conformità	% di regolarità della prestazione erogata	Numero di pratiche evase conformemente alla norma di riferimento / Numero totale comunicazioni	100,00%
	Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata	Numero di reclami / Numero richieste evase	85%
	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 Provinciale Motorizzazione Civile di Siracusa	
Servizio erogato	Il servizio prevede il rilascio dell'autorizzazione alle imprese di autoriparazione veicoli o a consorzi di autoriparatori appositamente costituiti per espletare il servizio di revisione veicoli fino a 3,5t e/o fino a nove posti compreso il conducente, ai sensi dell'art. 80 comma 8 del cds.
Denominazione della struttura	VEICOLI
Responsabile del procedimento	F.D. Occhipinti Massimo Tel no 0931-62644 int. 783 – massimo.occhipinti@regione.sicilia.it LD. Mariacristina Rizza Timponello Tel 0931-62644 int. 740 – mariacristina.rizzatimponello@regione.sicilia.it
modalità di accesso al servizio	Via Panico n.15 – SIRACUSA Lunedì 9-12 – Mercoledì 9-12 e 16 – 17,30 – Venerdì 9-12 0931 62644 – Fax 0931 24461 – motorizzazione.civile.sr@regione.sicilia.it - motorizzazione.sr@ortmail.regione.sicilia.it http://pt.regione.sicilia.it/portali/page/portali/PIR_PORTALE/PIR_LaStrutturaRegionale/PIR_AssInfrastruttureMobilita/PIR_InfrastruttureMobilita/Trasporti/PIR_Struttura/PIR_Contatti/PIR_UFFICIO/PERIFERICHE/PIR_Motorizzazione/Siracusa Presentazione della pratica allo sportello e registrazione.
Modulistica	Modello A
tempi di erogazione del servizio	30 gg
trasparenza del servizio	https://www.ipporaleautomobilista.it
Eventuali costi per l'utente	€ 238,58

SCHEDE DI AUTOVALUTAZIONE STANDARD QUALITATIVI			
Dimensione	Sottodimensione	Descrizione indicatore	Formula indicatore
Accessibilità	Fisica	Accesso allo sportello fisico di accoglienza	(5 giornate lavorative a settimana)
	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)
Tempestività	Tempestività	Erogazione del-la prestazione entro i termini previsti dalla normativa e/o regolamento. Il servizio telefonico fornisce risposte in tempo reale; le risposte alle e-mail sono evase entro 24 (48 ore (entro 72 ore se parvenu-te nella chiusura dell'ufficio per fine settimana o 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)
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione sul sito web della informazione riguardante il responsabile del Servizio	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web
	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
Efficacia	Conformità	% di regolarità della prestazione erogata	Numero di pratiche evase conformemente alla norma di riferimento / Numero totale comunicazioni
	Affidabilità	Perfinezza 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
260
260
100,00%
99%
99%
5 giorni
5 giorni
5 giorni
5 giorni
100,00%
85% ¹
92,00%

Dipartimento regionale delle Infrastrutture della Mobilità e dei Trasporti – Servizio Provinciale Motorizzazione Civile di Siracusa	
Servizio erogato	Il servizio prevede il rilascio dell'autorizzazione all'esercizio della professione del trasporto merci/persone che, in base alle norme del regolamento comunitario n. 1071/2009, debbono ottenere le imprese che intendono esercitare la professione di trasporto su strada. Per esercitare la professione di autotrasportatore su strada di merci, è necessaria, in base all'art. 1, comma 94 della legge 14/2013, l'iscrizione all'Albo degli autotrasportatori di cose per conto terzi.
Denominazione della struttura	VEICOLI
Responsabile del procedimento	Direzione 0931 62644 – Fax 0931 24461– motorizzazione.civile.sr@regione.sicilia.it – motorizzazione.sr@certmail.regione.sicilia.it
modalità di accesso al servizio	<p>Via Panico n.15 – SIRACUSA</p> <p>Lunedì 9-12 – Mercoledì 9-12 e 16 – 17,30 – Venerdì 9-12</p> <p>0931 62644 – Fax 0931 24461– motorizzazione.civile.sr@regione.sicilia.it - motorizzazione.sr@certmail.regione.sicilia.it</p> <p>http://pti.regione.sicilia.it/portal/page/portal/PIR_PORTALE/PIR_LaStrutturaRegionale/PIR_AssInfrastruttureMobilita/PIR_InfrastruttureMobilitaTrasporti/PIR_Struttura/PIR_Contatti/PIR_UFFICIPERIFERICINEW/PIR_MotorizzazioneSiracusa</p> <p>Presentazione della pratica allo sportello e registrazione.</p>
Modulistica	MOD TT 2119
tempi di erogazione del servizio	30 gg
trasparenza del servizio	https://www.ilportaledellautomobilista.it
Evetuali costi per l'utente	

SCHEDE DI AUTOVALUTAZIONE STANDARD QUALITATIVI				
Dimensione	Sottodimensione	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Fisica	Accesso allo sportello fisico di accoglienza	(5 giornate lavorative a settimana)	260
	Multicanale	Possibilità di comunicare a mezzo telefono, fax, posta, e-mail	(5 giornate lavorative a settimana)	260
		Disponibilità del servizio tramite pubblicazione sul sito web istituzionale	(Numero spazi web aggiornati) / (Numero spazi web da aggiornare)	100,00%
Tempestività	Tempestività	Erogazione della prestazione entro i termini previsti dalla normativa e/o regolamento. Il servizio telefonico fornisce risposte in tempo reale; le risposte alle e-mail sono evase entro 24 /48 ore (entro 72 ore se pervenute nella chiusura dell'ufficio per fine settimana o festività)	(Numero delle prestazioni effettuate entro il tempo previsto. Tempo medio di risposta alle chiamate entranti: 60 secondi) / (Tempo medio di risposta alle richieste via e-mail: 24/ 48 ore)	96%
				96%
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione sul sito web della informazione riguardante il responsabile del Servizio	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
	Tempistiche di risposta	Pubblicazione sul sito web della tempistica programmata	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
	Eventuali spese a carico dell'utente	Pubblicazione sul sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
Efficacia	Conformità	% di regolarità della prestazione erogata	Numero di pratiche evase conformemente alla norma di riferimento / Numero totale comunicazioni	100,00%
	Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata	Numero di reclami / Numero richieste evase	85% ¹
	Completezza	% di esautività della prestazione erogata	Numero comunicazioni evase senza ulteriori adempimenti dell'utenza / Numero totale di comunicazioni	92,00%

Dipartimento regionale delle Infrastrutture della Mobilità e dei Trasporti – Servizio Provinciale Motorizzazione Civile di Siracusa	
Servizio erogato	Il servizio prevede il rilascio di copie conformi delle licenze comunitarie assegnate per il trasporto di cose nell'ambito della C.E.
Denominazione della struttura	VEICOLI
Responsabile del procedimento	Direzione 0931 62644 – Fax 0931 24461 – motorizzazione.civile.sr@regione.sicilia.it – motorizzazione.sr@certmail.regione.sicilia.it
modalità di accesso al servizio	Via Panico n.15 – SIRACUSA Lunedì 9-12 – Mercoledì 9-12 e 16 – 17,30 – Venerdì 9-12 0931 62644 – Fax 0931 24461 – motorizzazione.civile.sr@regione.sicilia.it – motorizzazione.sr@certmail.regione.sicilia.it http://pti.regione.sicilia.it/portal/page/portal/PIR_PORTALE/PIR_LaStrutturaRegionale/PIR_AssInfrastruttureMobilita/PIR_InfrastruttureMobilita/Trasporti/PIR_Struttura/PIR_Contatti/PIR_UFFICIO/PERIFERICHE/PIR_MotorizzazioneSiracusa Presentazione della pratica allo sportello e registrazione.
Modulistica	MOD TT 2119
tempi di erogazione del servizio	30 gg
trasparenza del servizio	https://www.ilportaledellautomobilista.it
Eventuali costi per l'utente	€ 42,20

SCHEDE DI AUTOVALUTAZIONE STANDARD QUALITATIVI				
Dimensione	Sottodimensione	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Fisica	Accesso allo sportello fisico di accoglienza	(5 giornate lavorative a settimana)	260
	Multicanale	Posibilità di comunicare a mezzo telefono, fax, posta, e-mail	(5 giornate lavorative a settimana)	260
		Disponibilità del servizio tramite pubblicazione sul sito web istituzionale	(Numero spazi web aggiornati) / (Numero spazi web da aggiornare)	100,00%
Tempestività	Tempestività	Erogazione del-la prestazione entro i termini previsti dalla normativa e/o regolamento. Il servizio telefonico (primo risposta 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%
		Responsabili	Pubblicazione sul sito web della informazione riguardante il responsabile del Servizio	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web
Trasparenza	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
	Tempistiche di risposta	Pubblicazione sul sito web della tempistica programmata	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
	Eventuali spese a carico dell'utente	Pubblicazione sul sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
Efficacia	Conformità	% di regolarità della prestazione erogata	Numero di pratiche evase conformemente alla norma di riferimento / Numero totale comunicazioni	100,00%
	Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata	Numero di reclami / Numero richieste evase	87,2
	Completezza	% di esautività della prestazione erogata	Numero comunicazioni evase senza ulteriori adempimenti dell'utente / Numero totale di comunicazioni	92,00%

Dipartimento regionale delle Infrastrutture della Mobilità e dei Trasporti – Servizio Provinciale Motorizzazione Civile di Siracusa	
Servizio erogato	Il servizio prevede il rilascio della licenza per il trasporto di cose in conto proprio alle ditte che svolgono un'attività principale diversa da quella del trasporto.
Denominazione della struttura	VEICOLI
Responsabile del procedimento	Direzione 0931 62644 – Fax 0931 24461– motorizzazione.civile.sr@regione.sicilia.it – motorizzazione.sr@certmail.regione.sicilia.it
modalità di accesso al servizio	<p>Via Panico n.15 – SIRACUSA</p> <p>Lunedì 9-12 – Mercoledì 9-12 e 16 – 17,30 – Venerdì 9-12</p> <p>0931 62644 – Fax 0931 24461– motorizzazione.civile.sr@regione.sicilia.it - motorizzazione.sr@certmail.regione.sicilia.it</p> <p>http://pti.regione.sicilia.it/portal/page/portal/PIR_PORTALE/PIR_LaStrutturaRegionale/PIR_AssInfrastruttureMobilita/PIR_InfrastruttureMobilitaTrasporti/PIR_Struttura/PIR_Contatti/PIR_UFFICI/PERIFERICINEW/PIR_MotorizzazioneSiracusa</p> <p>Presentazione della pratica allo sportello e registrazione.</p>
Modulistica	MOD TT 2119
tempi di erogazione del servizio	30 gg
trasparenza del servizio	https://www.ilportaledellautomobilista.it
Evetuali costi per l'utente	€ 42,33

SCHEDE DI AUTOVALUTAZIONE STANDARD QUALITATIVI				
Dimensione	Sottodimensione	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Fisica	Accesso allo sportello fisico di accoglienza	(5 giornate lavorative a settimana)	260
	Multicanale	Possibilità di comunicare a mezzo telefono, fax, posta, e-mail	(5 giornate lavorative a settimana)	260
		Disponibilità del servizio tramite pubblicazione sul sito web istituzionale	(Numero spazi web aggiornati) / (Numero spazi web da aggiornare)	100,00%
Tempestività	Tempestività	Erogazione della prestazione entro i termini previsti dalla normativa e/o regolamento. Il servizio telefonico fornisce risposte in tempo reale; le risposte alle e-mail sono evase entro 24 /48 ore (entro 72 ore se pervenute nella chiusura dell'ufficio per fine settimana o 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	85,00%
	Compiutezza	% di esautività della prestazione erogata	Numero comunicazioni evase senza ulteriori adempimenti dell'utenza / Numero totale di comunicazioni	92,00%

Dipartimento regionale delle Infrastrutture della Mobilità e dei Trasporti	
Servizio erogato	Licenza conto proprio art.32 Legge 298/74
Denominazione della struttura	Servizio della Motorizzazione Civile di Caltanissetta – Ufficio Trasporto Merci
Responsabile del procedimento	Ufficio Veicoli Funzionario Direttivo Grazia Musco - tel. 0934548568 - e-mail: grazia.musco@regione.sicilia.it
Via Carlo Alberto Dalla Chiesa 27	
modalità di accesso al servizio	Lunedì, e Venerdì dalle ore 9,00 alle ore 12,00, mercoledì dalle ore 9,00 alle ore 12,00 e dalle ore 15,00 alle ore 17,30
	Telefono: 0934 548558 - e-mail: mccl.trasporti@regione.sicilia.it - pec: motorizzazione.cl@certmail.regione.sicilia.it
	link istituzionale
Modulistica	Domanda rilascio Licenza c/p mod TT 2119
tempi di erogazione del servizio	30gg.
trasparenza del servizio	Presentazione istanza, diretta o tramite soggetto delegato, agli sportelli
Evetuali costi per l'utente	€10,33 / €32,00 + €10,20/€32,00

SCHEDE DI AUTOVALUTAZIONE STANDARD QUALITATIVI				
Dimensione	Sottodimensione	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Fisica	Accesso allo sportello fisico di accoglienza	(5 giornate lavorative a settimana)	260
	Multicanale	Possibilità di comunicare a mezzo telefono, fax, posta, e-mail	(5 giornate lavorative a settimana)	260
		Disponibilità del servizio tramite pubblicazione sul sito web istituzionale	(Numero spazi web aggiornati) / (Numero spazi web da aggiornare)	100,00%
Tempestività	Tempestività	Erogazione del-la prestazione entro i termini previsti dalla normativa e/o regolamento. Il servizio telefo-nico fornisce risposte in tempo reale; le risposte alle e-mail sono evase entro 24 /48 ore (entro 72 ore se 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	85%
	Compiutezza	% di esaustività della prestazione erogata	Numero comunicazioni evase senza ulteriori adempimenti dell'utenza / Numero totale di comunicazioni	92,00%

Dipartimento regionale delle Infrastrutture della Mobilità e dei Trasporti	
Servizio erogato	Rilascio Autorizzazione e nulla osta Legge n°218/2003 e Legge R. n°20/2003
Denominazione della struttura	Servizio della Motorizzazione Civile di Caltanissetta – Ufficio Trasporto Merci
Responsabile del procedimento	Ufficio Veicoli Funzionario Direttivo Renato Colombo - tel. 0934548556 - mail: renato.colombo@regione.sicilia.it
modalità di accesso al servizio	<p>Via Carlo Alberto Dalla Chiesa 27</p> <p>Lunedì, e Venerdì dalle ore 9,00 alle ore 12,00, mercoledì dalle ore 9,00 alle ore 12,00 e dalle ore 15,00 alle ore 17,30</p> <p>Telefono: 0934 548558 - e-mail: mccl.trasporti@regione.sicilia.it - pec: motorizzazione.cl@certmail.regione.sicilia.it</p> <p>link istituzionale</p>
olare	Mod TT2119 – Modulistica ai sensi circolare 3663 del 19/12/2019
tempi di erogazione del servizio	30gg
trasparenza del servizio	Presentazione istanza, diretta o tramite soggetto delegato, agli sportelli
Eventuali costi per l'utente	€16,00 €190,00 - €200,00 - €220,00 - €259,00 - €150,00 €168,00 €30,00 - €16,00 + €32,00 - €10,20 + €32,00

SCHEDE DI AUTOVALUTAZIONE STANDARD QUALITATIVI				
Dimensione	Sottodimensione	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Fisica	Accesso allo sportello fisico di accoglienza	(5 giornate lavorative a settimana)	260
	Multicanale	Possibilità di comunicare a mezzo telefono, fax, posta, e-mail	(5 giornate lavorative a settimana)	260
		Disponibilità del servizio tramite pubblicazione sul sito web istituzionale	(Numero spazi web aggiornati) / (Numero spazi web da aggiornare)	100,00%
Tempestività	Tempestività	Erogazione del-la prestazione entro i termini previsti dalla normativa e/o regolamento. Il servizio telefo-nico fornisce risposte in tempo reale; le risposte alle e-mail sono evase entro 24 /48 ore (entro 72 ore se 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	85%
	Completezza	% di esautività della prestazione erogata	Numero comunicazioni evase senza ulteriori adempimenti dell'utenza / Numero totale di comunicazioni	92,00%

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

Dipartimento regionale delle Infrastrutture della Mobilità e dei Trasporti
Rilascio autorizzazione ai centri di revisione in seguito a collaudo tecnico
Servizio della Motorizzazione Civile di Caltanissetta - Unità Operativa 01 Veicoli
Ufficio Veicoli Funzionario Direttivo Michele Amico - tel. 0934548547 - e-mail: michele.amico@regione.sicilia.it
Via Carlo Alberto Dalla Chiesa 27
Lunedì – mercoledì – venerdì dalle 9,00 alle 12,00, mercoledì anche dalle 15,00 alle 17,00
Telefono: 0934 548598 - e-mail: mcol.trasporti@regione.sicilia.it - pec: motorizzazione.ci@certmail.regione.sicilia.it
disponibili a richiesta
30 dd
Presentazione istanza da intestatario o legale rappresentante della Ditta
imposta di bollo 32,00 + diritti motorizzazione 211,40

SCHEDE DI AUTOVALUTAZIONE STANDARD QUALITATIVI				
Dimensione	Sottodimensione	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Fisica	Accesso allo sportello fisico di accoglienza	(5 giornate lavorative a settimana)	260
	Multicanale	Possibilità di comunicare a mezzo telefono, fax, posta, e-mail	(5 giornate lavorative a settimana)	260
		Disponibilità del servizio tramite pubblicazione sul sito web istituzionale	(Numero spazi web aggiornati) / (Numero spazi web da aggiornare)	100,00%
Tempestività	Tempestività	Erogazione 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% 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
	Tempestiche 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	85%0
	Compiutezza	% di esautività della prestazione erogata	Numero comunicazioni evase senza ulteriori adempimenti dell'utenza / Numero totale di comunicazioni	92,00%

Dipartimento regionale delle Infrastrutture della Mobilità e dei Trasporti	
Servizio erogato	rilascio certificato di approvazione in seguito a visita e prova
Denominazione della struttura	Servizio della Motorizzazione Civile di Caltanissetta - Unità Operativa 01 Veicoli
Responsabile del procedimento	Ufficio Veicoli Funzionario Direttivo Giuseppe Santamaria - tel. 0934548545 - e-mail: giuseppe.santamaria@regione.sicilia.it
modalità di accesso al servizio	<p>Via Carlo Alberto Dalla Chiesa 27</p> <p>prenotazione on line da parte degli studi di consulenza</p> <p>Telefono: 0934 548558 - e-mail: mccl.trasporti@regione.sicilia.it - pec: motorizzazione.ci@certmail.regione.sicilia.it</p>
Modulistica	Mod.TT2119 scaricabile dal sito Regione Sicilia.it>strutture regionali>dipartimento infrastrutture...>altri contenuti> cosa fare per>autoveicoli motoveicoli...
tempi di erogazione del servizio	30 dd
trasparenza del servizio	Presentazione istanza da intestatario del documento o persona delegata con le modalità previste
Evetuali costi per l'utente	al centro 75,00 + imposta bollo 32,00 + diritti motorizzazione 25,00

SCHEDE DI AUTOVALUTAZIONE STANDARD QUALITATIVI				
Dimensione	Sottodimensione	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Fisica	Accesso allo sportello fisico di accoglienza	(5 giornate lavorative a settimana)	260
	Multicanale	Possibilità di comunicare a mezzo telefono, fax, posta, e-mail	(5 giornate lavorative a settimana)	260
		Disponibilità del servizio tramite pubblicazione sul sito web istituzionale	(Numero spazi web aggiornati) / (Numero spazi web da aggiornare)	100,00%
Tempestività	Tempestività	Erogazione del-la prestazione entro i termini previsti dalla normativa e/o regolamento. Il servizio 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-ività	(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	85%
	Compiutezza	% di esautività della prestazione erogata	Numero comunicazioni evase senza ulteriori adempimenti dell'utenza / Numero totale di comunicazioni	92,00%

Dipartimento regionale delle Infrastrutture della Mobilità e dei Trasporti	
Servizio erogato	revisione periodica per veicoli sup. a 3,5 t. e autobus
Denominazione della struttura	Servizio della Motorizzazione Civile di Caltanissetta - Unità Operativa 01 Veicoli
Responsabile del procedimento	Ufficio Veicoli Funzionario Direttivo Renato Colombo - tel. 0934548556 - e-mail: renato.colombo@regione.sicilia.it
modalità di accesso al servizio	<p>Via Carlo Alberto Dalla Chiesa 27</p> <p>prenotazione on line da parte degli studi di consulenza</p> <p>Telefono: 0934 548558 - e-mail: mccl.trasporti@regione.sicilia.it - pec: motorizzazione.cl@certmail.regione.sicilia.it</p>
Modulistica	Mod.TT2100 scaricabile dal sito Regione Sicilia.it>strutture regionali>dipartimento infrastrutture...>altri contenuti> cosa fare per>autoveicoli motoveicoli...
tempi di erogazione del servizio	30 dd
trasparenza del servizio	Presentazione istanza da intestatario del documento o persona delegata con le modalità previste
Evetuali costi per l'utente	al centro 75,00 + imposta bollo 16,00 + diritti motorizzazione 45,00

SCHEDE DI AUTOVALUTAZIONE STANDARD QUALITATIVI				
Dimensione	Sottodimensione	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Fisica	Accesso allo sportello fisico di accoglienza	(5 giornate lavorative a settimana)	260
	Multicanale	Possibilità di comunicare a mezzo telefono, fax, posta, e-mail	(5 giornate lavorative a settimana)	260
		Disponibilità del servizio tramite pubblicazione sul sito web istituzionale	(Numero spazi web aggiornati) / (Numero spazi web da aggiornare)	100,00%
Tempestività	Tempestività	Erogazione del-la prestazione entro i termini previsti dalla normativa e/o regolamento. Il servizio 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	85%
	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	
	Nazionalizzazioni – immatricolazione di veicoli di importazione parallela
Denominazione della struttura	Servizio della Motorizzazione Civile di Caltanissetta - Unità Operativa 01 Veicoli
Responsabile del procedimento	Ufficio Veicoli Funzionario Direttivo Cristoforo Giannone - tel. 0934548552- e-mail: cristoforo.giannone@regione.sicilia.it
modalità di accesso al servizio	<p>Via Carlo Alberto Dalla Chiesa 27</p> <p>Lunedì – mercoledì – venerdì dalle 9,00 alle 12,00, mercoledì anche dalle 15,00 alle 17,00</p> <p>Telefono: 0934 548558 - e-mail: mccl.trasporti@regione.sicilia.it - pec: motorizzazione.clt@certmail.regione.sicilia.it</p>
Modulistica	Mod.TT2119 scaricabile dal sito Regione Sicilia.it->strutture regionali-dipartimento infrastrutture...->altri contenuti->cosa fare per->autoveicoli motore/veicoli...
tempi di erogazione del servizio	30 dd
trasparenza del servizio	Presentazione istanza da intestatario del documento o persona delegata con le modalità previste
Eventuali costi per l'utente	2 imposte di bollo 32,00 + diritti motorizzazione 10,20 + targhe 41,78

SCHEDE DI AUTOVALUTAZIONE STANDARD QUALITATIVI				
Dimensione	Sottodimensione	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Fisica	Accesso allo sportello fisico di accoglienza	(5 giornate lavorative a settimana)	260
	Multicanale	Possibilità di comunicare a mezzo telefono, fax, posta, e-mail	(5 giornate lavorative a settimana)	260
		Disponibilità del servizio tramite pubblicazione sul sito web istituzionale	(Numero spazi web aggiornati) / (Numero spazi web da aggiornare)	100,00%
Tempestività	Tempestività	Erogazione dell'la prestazione entro i termini previsti dalla normativa e/o regolamento. Il servizio telefono-ricevitoricevite risposte in tempo reale; le risposte alle e-mail sono evase entro 24 /48 ore (entro 72 ore se parvenute nella chius-ra 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%
		Responsabili	Pubblicazione sul sito web della informazione riguardante il responsabile del Servizio	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web
Trasparenza	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
	Tempistiche di risposta	Pubblicazione sul sito web della tempistica programmata	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
	Eventuali spese a carico dell'utente	Pubblicazione sul sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
	Efficacia	Conformità	% di regolarità della prestazione erogata	Numero di pratiche evase conformemente alla norma di riferimento / Numero totale comunicazioni
Affidabilità		Pertinenza della prestazione erogata	Numero di reclami / Numero richieste evase	85%
Compiutezza		% di esautività della prestazione erogata	Numero comunicazioni evase senza ulteriori adempimenti dell'utenza / Numero totale di comunicazioni	92,00%

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

Dipartimento regionale delle Infrastrutture della Mobilità e dei Trasporti
Immatricolazione di macchine agricole e macchine operatrici
Servizio della Motorizzazione Civile di Caltanissetta - Unità Operativa 01 Veicoli
Ufficio Patenti Funzionario Direttivo Michele Amico - tel. 0934548547 - e-mail: michele.amico@regione.sicilia.it
Via Carlo Alberto Dalla Chiesa 27
Lunedì – mercoledì – venerdì dalle 9,00 alle 12,00, mercoledì anche dalle 15,00 alle 17,00
Telefono: 0934 548558 - e-mail: mcci.trasporti@regione.sicilia.it - pec: motorizzazione.cj@certmail.regione.sicilia.it
Mod.TT2119 scaricabile dal sito Regione Sicilia.it>strutture regionali>dipartimento infrastrutture...>altri contenuti> cosa fare per>autoveicoli, motoveicoli...
30 dd
Presentazione istanza da intestatario del documento o persona delegata con le modalità previste
2 imposte di bollo 32,00+ diritti di motorizzazione 10,20 + targa 18,37

SCHEDE DI AUTOVALUTAZIONE STANDARD QUALITATIVI				
Dimensione	Sottodimensione	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Fisica	Accesso allo sportello fisico di accoglienza	(5 giornate lavorative a settimana)	260
	Multicanale	Possibilità di comunicare a mezzo telefono, fax, posta, e-mail	(5 giornate lavorative a settimana)	260
		Disponibilità del servizio tramite pubblicazione sul sito web istituzionale	(Numero spazi web aggiornati) / (Numero spazi web da aggiornare)	100,00%
Tempestività	Tempestività	Erogazione della prestazione entro i termini previsti dalla normativa e/o regolamento. Il servizio telefo-risco 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%
		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
	Tempestive di risposta	Pubblicazione sul sito web della tempistica programmata	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
	Eventuali spese a carico dell'utente	Pubblicazione sul sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
Efficacia	Conformità	% di regolarità della prestazione erogata	Numero di pratiche evase conformemente alla norma di riferimento / Numero totale comunicazioni	100,00%
	Affidabilità	Perinenza della prestazione erogata	Numero di reclami / Numero richieste evase	85%0
	Completezza	% di esautività della prestazione erogata	Numero comunicazioni evase senza ulteriori adempimenti dell'utenza / Numero totale di comunicazioni	92,00%

Dipartimento regionale delle Infrastrutture della Mobilità e dei Trasporti	
Servizio erogato	Duplicato della carta di circolazione per smarrimento ecc.
Denominazione della struttura	Servizio della Motorizzazione Civile di Caltanissetta - Unità Operativa 01 Veicoli
Responsabile del procedimento	Ufficio Veicoli Funzionario Direttivo Marcello Certisi - tel. 0934548547 - e-mail: marcello.certisi@regione.sicilia.it
modalità di accesso al servizio	Via Carlo Alberto Dalla Chiesa 27
	Lunedì – mercoledì – venerdì dalle 9,00 alle 12,00, mercoledì anche dalle 15,00 alle 17,00
	Telefono: 0934 548558 - e-mail: mccl.trasporti@regione.sicilia.it - pec: motorizzazione.cl@certmail.regione.sicilia.it
Modulistica	Mod.TT2119 scaricabile dal sito Regione Sicilia.it>strutture regionali>dipartimento infrastrutture...>altri contenuti> cosa fare per>autoveicoli motoveicoli...
tempi di erogazione del servizio	30 dd
trasparenza del servizio	Presentazione istanza da intestatario del documento o persona delegata nelle forme previste
Evetuali costi per l'utente	diritti di motorizzazione 10,20

SCHEDE DI AUTOVALUTAZIONE STANDARD QUALITATIVI				
Dimensione	Sottodimensione	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Fisica	Accesso allo sportello fisico di accoglienza	(5 giornate lavorative a settimana)	260
	Multicanale	Possibilità di comunicare a mezzo telefono, fax, posta, e-mail	(5 giornate lavorative a settimana)	260
		Disponibilità del servizio tramite pubblicazione sul sito web istituzionale	(Numero spazi web aggiornati) / (Numero spazi web da aggiornare)	100,00%
Tempestività	Tempestività	Erogazione del-la prestazione entro i termini previsti dalla normativa e/o regolamento. Il servizio telefonico fornisce risposte in tempo reale; le risposte alle e-mail sono evase entro 24 /48 ore (entro 72 ore se pervenute nella chiusura dell'ufficio per fine settimana o festività)	(Numero delle prestazioni effettuate entro il tempo previsto. Tempo medio di risposta alle chiamate entranti: 60 secondi) (Tempo medio di risposta alle richieste via e-mail: 24/ 48 ore)	96%
		96%		
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione sul sito web della informazione riguardante il responsabile del Servizio	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
	Tempistiche di risposta	Pubblicazione sul sito web della tempistica programmata	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
	Eventuali spese a carico dell'utente	Pubblicazione sul sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
Efficacia	Conformità	% di regolarità della prestazione erogata	Numero di pratiche evase conformemente alla norma di riferimento / Numero totale comunicazioni	100,00%
	Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata	Numero di reclami / Numero richieste evase	85%
	Completezza	% di esautività della prestazione erogata	Numero comunicazioni evase senza ulteriori adempimenti dell'utenza / Numero totale di comunicazioni	92,00%

Dipartimento regionale delle Infrastrutture della Mobilità e dei Trasporti	
Servizio erogato	Aggiornamento carta di circolazione per trasferimento di proprietà di autoveicolo, motoveicolo, rimorchio
Denominazione della struttura	Servizio della Motorizzazione Civile di Caltanissetta - Unità Operativa 01 Veicoli
Responsabile del procedimento	Ufficio Veicoli Funzionario Direttivo Renato Colombo - tel. 0934548556 - e-mail: renato.colombo@regione.sicilia.it
Via Carlo Alberto Dalla Chiesa 27	
modalità di accesso al servizio	Lunedì – mercoledì – venerdì dalle 9,00 alle 12,00, mercoledì anche dalle 15,00 alle 17,00
	Telefono: 0934 548558 - e-mail: mccl.trasporti@regione.sicilia.it - pec: motorizzazione.cl@certmail.regione.sicilia.it
Modulistica	Mod.TT2119 scaricabile dal sito Regione Sicilia.it>strutture regionali>dipartimento infrastrutture...>altri contenuti> cosa fare per>autoveicoli motoveicoli...
tempi di erogazione del servizio	30 dd
trasparenza del servizio	Presentazione istanza da intestatario del documento o persona delegata nelle forme previste
Evetuali costi per l'utente	

SCHEDE DI AUTOVALUTAZIONE STANDARD QUALITATIVI				
Dimensione	Sottodimensione	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Fisica	Accesso allo sportello fisico di accoglienza	(5 giornate lavorative a settimana)	260
	Multicanale	Possibilità di comunicare a mezzo telefono, fax, posta, e-mail	(5 giornate lavorative a settimana)	260
		Disponibilità del servizio tramite pubblicazione sul sito web istituzionale	(Numero spazi web aggiornati) / (Numero spazi web da aggiornare)	100,00%
Tempestività	Tempestività	Erogazione del-la prestazione entro i termini previsti dalla normativa e/o regolamento. Il servizio telefonico fornisce risposte in tempo reale; le risposte alle e-mail sono evase entro 24 /48 ore (entro 72 ore se 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	85%
	Compiutezza	% di esautività della prestazione erogata	Numero comunicazioni evase senza ulteriori adempimenti dell'utenza / Numero totale di comunicazioni	92,00%

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

Dipartimento regionale delle Infrastrutture della Mobilità e dei Trasporti
Aggiornamento del S.I. per cambio di residenza non più richiesto l'aggiornamento della c.c.
Servizio della Motorizzazione Civile di Caltanissetta - Unità Operativa 01 Veicoli
Ufficio Veicoli Funzionario Direttivo Marcello Certisi - tel. 0934548547 - e-mail: marcello.certisi@regione.sicilia.it
Via Carlo Alberto Dalla Chiesa 27
Lunedì – mercoledì – venerdì dalle 9,00 alle 12,00, inoltre mercoledì anche dalle 15,00 alle 17,00
Telefono: 0934 548558 - e-mail: mcci.trasporti@regione.sicilia.it - pec: motorizzazione.ci@certmail.regione.sicilia.it
www.regione.siciliana.it
Mod.TT2119 scaricabile dal sito Regione Sicilia.it>strutture regionali>dipartimento infrastrutture...>altri contenuti> cosa fare per>autoveicoli, motoveicoli...
30 dd
Presentazione istanza da intestatario del documento o persona delegata nelle forme previste

SCHEDE DI AUTOVALUTAZIONE STANDARD QUALITATIVI				
Dimensione	Sottodimensione	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Fisica	Accesso allo sportello fisico di accoglienza	(5 giornate lavorative a settimana)	260
	Multicanale	Posibilità di comunicare a mezzo telefono, fax, posta, e-mail	(5 giornate lavorative a settimana)	260
		Disponibilità del servizio tramite pubblicazione sul sito web istituzionale	(Numero spazi web aggiornati) / (Numero spazi web da aggiornare)	100,00%
Tempestività	Tempestività	Erogazione 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% 96%
		Responsabili	Publicazione sul sito web della informazione riguardante il responsabile del Servizio	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web
Trasparenza	Procedure di contatto	Publicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
	Tempestive di risposta	Publicazione sul sito web della tempistica programmata	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
	Eventuali spese a carico dell'utente	Publicazione sul sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
Efficacia	Conformità	% di regolarità della prestazione erogata	Numero di pratiche evase conformemente alla norma di riferimento / Numero totale comunicazioni	100,00%
	Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata	Numero di reclami / Numero richieste evase	85%0
	Completezza	% di esautività della prestazione erogata	Numero comunicazioni evase senza ulteriori adempimenti dell'utenza / Numero totale di comunicazioni	92,00%

Dipartimento regionale delle Infrastrutture della Mobilità e dei Trasporti	
Servizio erogato	Immatricolazione e re – immatricolazione dei ciclomotori
Denominazione della struttura	Servizio della Motorizzazione Civile di Caltanissetta - Unità Operativa 01 Veicoli
Responsabile del procedimento	Ufficio Veicoli Funzionario Direttivo Michele Amico - tel. 0934548547 - e-mail: michele.amico@regione.sicilia.it
modalità di accesso al servizio	<p>Via Carlo Alberto Dalla Chiesa 27</p> <p>Lunedì – mercoledì – venerdì dalle 9,00 alle 12,00, mercoledì anche dalle 15,00 alle 17,00</p> <p>Telefono: 0934 548558 - e-mail: mccl.trasporti@regione.sicilia.it - pec: motorizzazione.cl@certmail.regione.sicilia.it</p>
Modulistica	Mod.TT2118 scaricabile dal sito regione.sicilia.it>strutture regionali>dipartimento Infrastrutture..>altri contenuti->cosa fare per...>autoveicoli motoveicoli..
tempi di erogazione del servizio	30 dd
trasparenza del servizio	Presentazione istanza da intestatario del documento o persona delegata nelle forme previste
Evetuali costi per l'utente	2 imposta di bollo 32,00+diritti motorizzazione 10,20+acquisto targa 13,58

SCHEDE DI AUTOVALUTAZIONE STANDARD QUALITATIVI				
Dimensione	Sottodimensione	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Fisica	Accesso allo sportello fisico di accoglienza	(5 giornate lavorative a settimana)	260
	Multicanale	Possibilità di comunicare a mezzo telefono, fax, posta, e-mail	(5 giornate lavorative a settimana)	260
		Disponibilità del servizio tramite pubblicazione sul sito web istituzionale	(Numero spazi web aggiornati) / (Numero spazi web da aggiornare)	100,00%
Tempestività	Tempestività	Erogazione del-la prestazione entro i termini previsti dalla normativa e/o regolamento. Il servizio 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	85%
	Completezza	% di esautività della prestazione erogata	Numero comunicazioni evase senza ulteriori adempimenti dell'utenza / Numero totale di comunicazioni	92,00%

Dipartimento regionale delle Infrastrutture della Mobilità e dei Trasporti	
Servizio erogato	immatricolazione e re immatricolazione autoveicoli motoveicoli e rimorchi
Denominazione della struttura	Servizio della Motorizzazione Civile di Caltanissetta - Unità Operativa 01 Veicoli
Responsabile del procedimento	Ufficio Veicoli Funzionario Direttivo Michele Amico - tel. 0934548547 - e-mail: michele.amico@regione.sicilia.it
modalità di accesso al servizio	<p>Via Carlo Alberto Dalla Chiesa 27</p> <p>Lunedì – mercoledì – venerdì dalle 9,00 alle 12,00, mercoledì anche dalle 15,00 alle 17,00</p> <p>Telefono: 0934 548558 - e-mail: mccl.trasporti@regione.sicilia.it - pec: motorizzazione.cl@certmail.regione.sicilia.it</p>
Modulistica	Mod.TT2119 scaricabile dal sito regione.sicilia.it > strutture regionali > dipartimento Infrastrutture... > altri contenuti > cosa fare per... > autoveicoli motoveicoli...
tempi di erogazione del servizio	30 dd
trasparenza del servizio	Presentazione istanza da intestatario del documento o persona delegata nelle forme previste
Eventuali costi per l'utente	2 imposta di bollo 32,00 + diritti motorizzazione 10,20 + targa: auto 41,78 - moto 22,26 - rim. 24,74

SCHEDE DI AUTOVALUTAZIONE STANDARD QUALITATIVI				
Dimensione	Sottodimensione	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Fisica	Accesso allo sportello fisico di accoglienza	(5 giornate lavorative a settimana)	260
	Multicanale	Possibilità di comunicare a mezzo telefono, fax, posta, e-mail	(5 giornate lavorative a settimana)	260
		Disponibilità del servizio tramite pubblicazione sul sito web istituzionale	(Numero spazi web aggiornati) / (Numero spazi web da aggiornare)	100,00%
Tempestività	Tempestività	Erogazione del-la prestazione entro i termini previsti dalla normativa e/o regolamento. Il servizio telefonico fornisce risposte in tempo reale: le risposte alle e-mail sono evase entro 24 /48 ore (entro 72 ore se pervenute nella chiusura dell'ufficio per fine settimana o festività)	(Numero delle prestazioni effettuate entro il tempo previsto. Tempo medio di risposta alle chiamate entranti: 60 secondi) (Tempo medio di risposta alle richieste via e-mail: 24/ 48 ore)	96%
				96%
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione sul sito web della informazione riguardante il responsabile del Servizio	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
	Tempistiche di risposta	Pubblicazione sul sito web della tempistica programmata	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
	Eventuali spese a carico dell'utente	Pubblicazione sul sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
Efficacia	Conformità	% di regolarità della prestazione erogata	Numero di pratiche evase conformemente alla norma di riferimento / Numero totale comunicazioni	100,00%
	Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata	Numero di reclami / Numero richieste evase	85%
	Completezza	% di esautività della prestazione erogata	Numero comunicazioni evase senza ulteriori adempimenti dell'utenza / Numero totale di comunicazioni	92,00%

Dipartimento regionale delle Infrastrutture della Mobilità e dei Trasporti	
Servizio erogato	Conseguimento/Rinnovo del Certificato di Formazione Periodica (CFP) tipo ADR
Denominazione della struttura	Servizio della Motorizzazione Civile di Caltanissetta - Unità Operativa 02 Conducenti
Responsabile del procedimento	Ufficio Patenti Funzionario Direttivo Michele Ilardo - tel. 0934548526 - e-mail: michele.ilardo@regione.sicilia.it
modalità di accesso al servizio	Via Carlo Alberto Dalla Chiesa 27 Lunedì, e Venerdì dalle ore 9,00 alle ore 12,00, mercoledì dalle ore 9,00 alle ore 12,00 e dalle ore 15,00 alle ore 15,30 Telefono: 0934 548558 - e-mail: mccl.trasporti@regione.sicilia.it - pec: motorizzazione.clt@certmail.regione.sicilia.it link istituzionale
Modulistica	Modello TT746C
tempi di erogazione del servizio	8/15 giorni prenotazione esami - 15/30 giorni rilascio certificato da superamento esami
trasparenza del servizio	Presentazione istanza, diretta o tramite soggetto delegato, agli sportelli con contestuale rilascio ricevuta
Eventuali costi per l'utente	€ 16,20 + € 16,00 + 16,00

SCHEDE DI AUTOVALUTAZIONE STANDARD QUALITATIVI				
Dimensione	Sottodimensione	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Fisica	Accesso allo sportello fisico di accoglienza	(5 giornate lavorative a settimana)	260
	Multicanale	Possibilità di comunicare a mezzo telefono, fax, posta, e-mail	(5 giornate lavorative a settimana)	260
		Disponibilità del servizio tramite pubblicazione sul sito web istituzionale	(Numero spazi web aggiornati) / (Numero spazi web da aggiornare)	100,00%
Tempestività	Tempestività	Erogazione dell'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 settimana o festi-ività	(Numero delle prestazioni effettuate entro il tempo previsto. Tempo medio di risposta alle chiamate entranti: 60 secondi) / (Tempo medio di risposta alle richieste via e-mail: 24/ 48 ore)	96% 96%
		Responsabili	Publicazione sul sito web della informazione riguardante il responsabile del Servizio	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web
Trasparenza	Procedure di contatto	Publicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
	Tempistiche di risposta	Publicazione sul sito web della tempistica programmata	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
	Eventuali spese a carico dell'utente	Publicazione sul sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
	Conformità	% di regolarità della prestazione erogata	Numero di pratiche evase conformemente alla norma di riferimento / Numero totale comunicazioni	100,00%
Efficacia	Affidabilità	Perinenza della prestazione erogata	Numero di reclami / Numero richieste evase	85% ²
	Compiutezza	% di esautività della prestazione erogata	Numero comunicazioni evase senza ulteriori adempimenti dell'utenza / Numero totale di comunicazioni	92,00%

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

Dipartimento regionale delle Infrastrutture della Mobilità e dei Trasporti
Rilascio di Duplicati di patenti nautiche per variazione di residenza e rinnovi di validità
Servizio della Motorizzazione Civile di Caltanissetta - Unità Operativa 02 Conducenti
Ufficio Patenti Funzionario Direttivo Domenico Romano - tel. 0934546527 - e-mail: domenicoromano@regione.sicilia.it
Via Carlo Alberto Dalla Chiesa 27
Lunedì e Venerdì dalle ore 9,00 alle ore 12,00, mercoledì dalle ore 9,00 alle ore 12,00 e dalle ore 15,00 alle ore 15,30
Telefono: 0934 548558 - e-mail: mcci.trasporti@regione.sicilia.it - pec: motorizzazione.ci@certmail.regione.sicilia.it
link istituzionale
Allegato G
30/90 giorni
Presentazione istanza, diretta o tramite soggetto delegato, agli sportelli con contestuale rilascio permesso provvisorio di guida
€ 29,57 + € 32,00 + € 1,38

SCHEDE DI AUTOVALUTAZIONE STANDARD QUALITATIVI				
Dimensione	Sottodimensione	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Fisica	Accesso allo sportello fisico di accoglienza	(5 giornate lavorative a settimana)	260
	Multicanale	Possibilità di comunicare a mezzo telefono, fax, posta, e-mail	(5 giornate lavorative a settimana)	260
		Disponibilità del servizio tramite pubblicazione sul sito web istituzionale	(Numero spazi web aggiornati) / (Numero spazi web da aggiornare)	100,00%
Tempestività	Tempestività	Erogazione 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% 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
	Tempestive 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	85%0
	Compiutezza	% di esautività della prestazione erogata	Numero comunicazioni evase senza ulteriori adempimenti dell'utenza / Numero totale di comunicazioni	92,00%

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

Dipartimento regionale delle Infrastrutture della Mobilità e dei Trasporti
Rilascio autorizzazione ai centri di revisione in seguito a collaudo tecnico
Servizio della Motorizzazione Civile di Caltanissetta - Unità Operativa 01 Veicoli
Ufficio Veicoli Funzionario Direttivo Michele Amico - tel. 0934548547 - e-mail: michele.amico@regione.sicilia.it
Via Carlo Alberto Dalla Chiesa 27
Lunedì – mercoledì – venerdì dalle 9,00 alle 12,00, mercoledì anche dalle 15,00 alle 17,00
Telefono: 0934 548598 - e-mail: mcol.trasporti@regione.sicilia.it - pec: motorizzazione.ci@certmail.regione.sicilia.it
disponibili a richiesta
30 dd
Presentazione istanza da intestatario o legale rappresentante della Ditta
imposta di bollo 32,00 + diritti motorizzazione 211,40

SCHEDE DI AUTOVALUTAZIONE STANDARD QUALITATIVI				
Dimensione	Sottodimensione	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Fisica	Accesso allo sportello fisico di accoglienza	(5 giornate lavorative a settimana)	260
	Multicanale	Possibilità di comunicare a mezzo telefono, fax, posta, e-mail	(5 giornate lavorative a settimana)	260
		Disponibilità del servizio tramite pubblicazione sul sito web istituzionale	(Numero spazi web aggiornati) / (Numero spazi web da aggiornare)	100,00%
Tempestività	Tempestività	Erogazione 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% 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
	Tempestive 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	85%0
	Compiutezza	% di esautività della prestazione erogata	Numero comunicazioni evase senza ulteriori adempimenti dell'utenza / Numero totale di comunicazioni	92,00%

Dipartimento regionale delle Infrastrutture della Mobilità e dei Trasporti	
Servizio erogato	Licenza conto proprio art.32 Legge 298/74
Denominazione della struttura	Servizio della Motorizzazione Civile di Caltanissetta – Ufficio Trasporto Merci
Responsabile del procedimento	Ufficio Veicoli Funzionario Direttivo Grazia Musco - tel. 0934548568 - e-mail: grazia.musco@regione.sicilia.it
Via Carlo Alberto Dalla Chiesa 27	
modalità di accesso al servizio	Lunedì, e Venerdì dalle ore 9,00 alle ore 12,00, mercoledì dalle ore 9,00 alle ore 12,00 e dalle ore 15,00 alle ore 17,30
	Telefono: 0934 548558 - e-mail: mccl.trasporti@regione.sicilia.it - pec: motorizzazione.cl@certmail.regione.sicilia.it
	link istituzionale
Modulistica	Domanda rilascio Licenza c/p mod TT 2119
tempi di erogazione del servizio	30gg.
trasparenza del servizio	Presentazione istanza, diretta o tramite soggetto delegato, agli sportelli
Evetuali costi per l'utente	€10,33 / €32,00 + €10,20/€32,00

SCHEDE DI AUTOVALUTAZIONE STANDARD QUALITATIVI				
Dimensione	Sottodimensione	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Fisica	Accesso allo sportello fisico di accoglienza	(5 giornate lavorative a settimana)	260
	Multicanale	Possibilità di comunicare a mezzo telefono, fax, posta, e-mail	(5 giornate lavorative a settimana)	260
		Disponibilità del servizio tramite pubblicazione sul sito web istituzionale	(Numero spazi web aggiornati) / (Numero spazi web da aggiornare)	100,00%
Tempestività	Tempestività	Erogazione del-la prestazione entro i termini previsti dalla normativa e/o regolamento. Il servizio telefo-nico fornisce risposte in tempo reale; le risposte alle e-mail sono evase entro 24 /48 ore (entro 72 ore se 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	85%
	Compiutezza	% di esaustività della prestazione erogata	Numero comunicazioni evase senza ulteriori adempimenti dell'utenza / Numero totale di comunicazioni	92,00%

Dipartimento regionale delle Infrastrutture della Mobilità e dei Trasporti	
Servizio erogato	Rilascio Autorizzazione e nulla osta Legge n°218/2003 e Legge R. n°20/2003
Denominazione della struttura	Servizio della Motorizzazione Civile di Caltanissetta – Ufficio Trasporto Merci
Responsabile del procedimento	Ufficio Veicoli Funzionario Direttivo Renato Colombo - tel. 0934548556 - mail: renato.colombo@regione.sicilia.it
Via Carlo Alberto Dalla Chiesa 27	
modalità di accesso al servizio	Lunedì, e Venerdì dalle ore 9,00 alle ore 12,00, mercoledì dalle ore 9,00 alle ore 12,00 e dalle ore 15,00 alle ore 17,30
	Telefono: 0934 548558 - e-mail: mccl.trasporti@regione.sicilia.it - pec: motorizzazione.cl@certmail.regione.sicilia.it
	link istituzionale
olare	Mod TT2119 – Modulistica ai sensi circolare 3663 del 19/12/2019
tempi di erogazione del servizio	30gg
trasparenza del servizio	Presentazione istanza, diretta o tramite soggetto delegato, agli sportelli
Eventuali costi per l'utente	€16,00 €190,00 - €200,00 - €220,00 - €259,00 - €150,00 €168,00 - €30,00 - €16,00 + €32,00 - €10,20 + €32,00

SCHEDE DI AUTOVALUTAZIONE STANDARD QUALITATIVI				
Dimensione	Sottodimensione	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Fisica	Accesso allo sportello fisico di accoglienza	(5 giornate lavorative a settimana)	260
	Multicanale	Possibilità di comunicare a mezzo telefono, fax, posta, e-mail	(5 giornate lavorative a settimana)	260
		Disponibilità del servizio tramite pubblicazione sul sito web istituzionale	(Numero spazi web aggiornati) / (Numero spazi web da aggiornare)	100,00%
Tempestività	Tempestività	Erogazione del-la prestazione entro i termini previsti dalla normativa e/o regolamento. Il servizio telefo-nico fornisce risposte in tempo reale; le risposte alle e-mail sono evase entro 24 /48 ore (entro 72 ore se 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	85%
	Completezza	% di esaustività della prestazione erogata	Numero comunicazioni evase senza ulteriori adempimenti dell'utenza / Numero totale di comunicazioni	92,00%

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

Dipartimento regionale delle Infrastrutture della Mobilità e dei Trasporti
Rilascio autorizzazione ai centri di revisione in seguito a collaudo tecnico
Servizio della Motorizzazione Civile di Caltanissetta - Unità Operativa 01 Veicoli
Ufficio Veicoli Funzionario Direttivo Michele Amico - tel. 0934548547 - e-mail: michele.amico@regione.sicilia.it
Via Carlo Alberto Dalla Chiesa 27
Lunedì – mercoledì – venerdì dalle 9,00 alle 12,00, mercoledì anche dalle 15,00 alle 17,00
Telefono: 0934 548598 - e-mail: mcol.trasporti@regione.sicilia.it - pec: motorizzazione.ci@certmail.regione.sicilia.it
disponibili a richiesta
30 dd
Presentazione istanza da intestatario o legale rappresentante della Ditta
imposta di bollo 32,00 + diritti motorizzazione 211,40

SCHEDE DI AUTOVALUTAZIONE STANDARD QUALITATIVI				
Dimensione	Sottodimensione	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Fisica	Accesso allo sportello fisico di accoglienza	(5 giornate lavorative a settimana)	260
	Multicanale	Possibilità di comunicare a mezzo telefono, fax, posta, e-mail	(5 giornate lavorative a settimana)	260
		Disponibilità del servizio tramite pubblicazione sul sito web istituzionale	(Numero spazi web aggiornati) / (Numero spazi web da aggiornare)	100,00%
Tempestività	Tempestività	Erogazione 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% 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
	Tempestive 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	85%0
	Compiutezza	% di esautività della prestazione erogata	Numero comunicazioni evase senza ulteriori adempimenti dell'utenza / Numero totale di comunicazioni	92,00%

Dipartimento regionale delle Infrastrutture della Mobilità e dei Trasporti	
Servizio erogato	rilascio certificato di approvazione in seguito a visita e prova
Denominazione della struttura	Servizio della Motorizzazione Civile di Caltanissetta - Unità Operativa 01 Veicoli
Responsabile del procedimento	Ufficio Veicoli Funzionario Direttivo Giuseppe Santamaria - tel. 0934548545 - e-mail: giuseppe.santamaria@regione.sicilia.it
modalità di accesso al servizio	<p>Via Carlo Alberto Dalla Chiesa 27</p> <p>prenotazione on line da parte degli studi di consulenza</p> <p>Telefono: 0934 548558 - e-mail: mccl.trasporti@regione.sicilia.it - pec: motorizzazione.ci@certmail.regione.sicilia.it</p>
Modulistica	Mod.TT2119 scaricabile dal sito Regione Sicilia.it>strutture regionali>dipartimento infrastrutture...>altri contenuti> cosa fare per>autoveicoli motoveicoli...
tempi di erogazione del servizio	30 dd
trasparenza del servizio	Presentazione istanza da intestatario del documento o persona delegata con le modalità previste
Evetuali costi per l'utente	al centro 75,00 + imposta bollo 32,00 + diritti motorizzazione 25,00

SCHEDE DI AUTOVALUTAZIONE STANDARD QUALITATIVI				
Dimensione	Sottodimensione	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Fisica	Accesso allo sportello fisico di accoglienza	(5 giornate lavorative a settimana)	260
	Multicanale	Possibilità di comunicare a mezzo telefono, fax, posta, e-mail	(5 giornate lavorative a settimana)	260
		Disponibilità del servizio tramite pubblicazione sul sito web istituzionale	(Numero spazi web aggiornati) / (Numero spazi web da aggiornare)	100,00%
Tempestività	Tempestività	Erogazione del-la prestazione entro i termini previsti dalla normativa e/o regolamento. Il servizio 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-ività	(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	85%
	Compiutezza	% di esautività della prestazione erogata	Numero comunicazioni evase senza ulteriori adempimenti dell'utenza / Numero totale di comunicazioni	92,00%

Dipartimento regionale delle Infrastrutture della Mobilità e dei Trasporti	
Servizio erogato	revisione periodica per veicoli sup. a 3,5 t. e autobus
Denominazione della struttura	Servizio della Motorizzazione Civile di Caltanissetta - Unità Operativa 01 Veicoli
Responsabile del procedimento	Ufficio Veicoli Funzionario Direttivo Renato Colombo - tel. 0934548556 - mail: renato.colombo@regione.sicilia.it
Via Carlo Alberto Dalla Chiesa 27	
modalità di accesso al servizio	prenotazione on line da parte degli studi di consulenza
	Telefono: 0934 548558 - e-mail: mccl.trasporti@regione.sicilia.it - pec: motorizzazione.cl@certmail.regione.sicilia.it
Modulistica	Mod.TT2100 scaricabile dal sito Regione Sicilia.it>strutture regionali>dipartimento infrastrutture...>altri contenuti> cosa fare per>autoveicoli motoveicoli...
tempi di erogazione del servizio	30 dd
trasparenza del servizio	Presentazione istanza da intestatario del documento o persona delegata con le modalità previste
Evetuali costi per l'utente	al centro 75,00 + imposta bollo 16,00 + diritti motorizzazione 45,00

SCHEDE DI AUTOVALUTAZIONE STANDARD QUALITATIVI				
Dimensione	Sottodimensione	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Fisica	Accesso allo sportello fisico di accoglienza	(5 giornate lavorative a settimana)	260
	Multicanale	Possibilità di comunicare a mezzo telefono, fax, posta, e-mail	(5 giornate lavorative a settimana)	260
		Disponibilità del servizio tramite pubblicazione sul sito web istituzionale	(Numero spazi web aggiornati) / (Numero spazi web da aggiornare)	100,00%
Tempestività	Tempestività	Erogazione del-la prestazione entro i termini previsti dalla normativa e/o regolamento. Il servizio 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	85%
	Completezza	% di esautività della prestazione erogata	Numero comunicazioni evase senza ulteriori adempimenti dell'utenza / Numero totale di comunicazioni	92,00%

Dipartimento regionale delle Infrastrutture della Mobilità e dei Trasporti	
	Nazionalizzazioni – immatricolazione di veicoli di importazione parallela
Denominazione della struttura	Servizio della Motorizzazione Civile di Caltanissetta - Unità Operativa 01 Veicoli
Responsabile del procedimento	Ufficio Veicoli Funzionario Direttivo Cristoforo Giannone - tel. 0934548552- e-mail: cristoforo.giannone@regione.sicilia.it
modalità di accesso al servizio	<p>Via Carlo Alberto Dalla Chiesa 27</p> <p>Lunedì – mercoledì – venerdì dalle 9,00 alle 12,00, mercoledì anche dalle 15,00 alle 17,00</p> <p>Telefono: 0934 548558 - e-mail: mccl.trasporti@regione.sicilia.it - pec: motorizzazione.clt@certmail.regione.sicilia.it</p>
Modulistica	Mod.TT2119 scaricabile dal sito Regione Sicilia.it->strutture regionali-dipartimento infrastrutture...->altri contenuti->cosa fare per->autoveicoli motore/veicoli...
tempi di erogazione del servizio	30 dd
trasparenza del servizio	Presentazione istanza da intestatario del documento o persona delegata con le modalità previste
Eventuali costi per l'utente	2 imposte di bollo 32,00 + diritti motorizzazione 10,20 + targhe 41,78

SCHEDE DI AUTOVALUTAZIONE STANDARD QUALITATIVI				
Dimensione	Sottodimensione	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Fisica	Accesso allo sportello fisico di accoglienza	(5 giornate lavorative a settimana)	260
	Multicanale	Possibilità di comunicare a mezzo telefono, fax, posta, e-mail	(5 giornate lavorative a settimana)	260
		Disponibilità del servizio tramite pubblicazione sul sito web istituzionale	(Numero spazi web aggiornati) / (Numero spazi web da aggiornare)	100,00%
Tempestività	Tempestività	Erogazione dell'la prestazione entro i termini previsti dalla normativa e/o regolamento. Il servizio telefono-ricevo fornisce risposte in tempo reale; le risposte alle e-mail sono evase entro 24 /48 ore (entro 72 ore se parvenute nella chius-ra 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	85%
	Compiutezza	% di esautività della prestazione erogata	Numero comunicazioni evase senza ulteriori adempimenti dell'utenza / Numero totale di comunicazioni	92,00%

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

Dipartimento regionale delle Infrastrutture della Mobilità e dei Trasporti
Immatricolazione di macchine agricole e macchine operatrici
Servizio della Motorizzazione Civile di Caltanissetta - Unità Operativa 01 Veicoli
Ufficio Patenti Funzionario Direttivo Michele Amico - tel. 0934548547 - e-mail: michele.amico@regione.sicilia.it
Via Carlo Alberto Dalla Chiesa 27
Lunedì – mercoledì – venerdì dalle 9,00 alle 12,00, mercoledì anche dalle 15,00 alle 17,00
Telefono: 0934 548558 - e-mail: mcci.trasporti@regione.sicilia.it - pec: motorizzazione.cj@certmail.regione.sicilia.it
Mod.TT2119 scaricabile dal sito Regione Sicilia.it>strutture regionali>dipartimento infrastrutture...>altri contenuti> cosa fare per>autoveicoli, motoveicoli...
30 dd
Presentazione istanza da intestatario del documento o persona delegata con le modalità previste
2 imposte di bollo 32,00+ diritti di motorizzazione 10,20 + targa 18,37

SCHEDE DI AUTOVALUTAZIONE STANDARD QUALITATIVI				
Dimensione	Sottodimensione	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Fisica	Accesso allo sportello fisico di accoglienza	(5 giornate lavorative a settimana)	260
	Multicanale	Possibilità di comunicare a mezzo telefono, fax, posta, e-mail	(5 giornate lavorative a settimana)	260
		Disponibilità del servizio tramite pubblicazione sul sito web istituzionale	(Numero spazi web aggiornati) / (Numero spazi web da aggiornare)	100,00%
Tempestività	Tempestività	Erogazione 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%
		Responsabili	Publicazione sul sito web della informazione riguardante il responsabile del Servizio	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web
Trasparenza	Procedure di contatto	Publicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
	Tempestive di risposta	Publicazione sul sito web della tempistica programmata	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
	Eventuali spese a carico dell'utente	Publicazione sul sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
Efficacia	Conformità	% di regolarità della prestazione erogata	Numero di pratiche evase conformemente alla norma di riferimento / Numero totale comunicazioni	100,00%
	Affidabilità	Perinenza della prestazione erogata	Numero di reclami / Numero richieste evase	85%0
	Completezza	% di esautività della prestazione erogata	Numero comunicazioni evase senza ulteriori adempimenti dell'utenza / Numero totale di comunicazioni	92,00%

Dipartimento regionale delle Infrastrutture della Mobilità e dei Trasporti	
Servizio erogato	Duplicato della carta di circolazione per smarrimento ecc.
Denominazione della struttura	Servizio della Motorizzazione Civile di Caltanissetta - Unità Operativa 01 Veicoli
Responsabile del procedimento	Ufficio Veicoli Funzionario Direttivo Marcello Certisi - tel. 0934548547 - e-mail: marcello.certisi@regione.sicilia.it
modalità di accesso al servizio	Via Carlo Alberto Dalla Chiesa 27
	Lunedì – mercoledì – venerdì dalle 9,00 alle 12,00, mercoledì anche dalle 15,00 alle 17,00
	Telefono: 0934 548558 - e-mail: mccl.trasporti@regione.sicilia.it - pec: motorizzazione.cl@certmail.regione.sicilia.it
Modulistica	Mod.TT2119 scaricabile dal sito Regione Sicilia.it>strutture regionali>dipartimento infrastrutture...>altri contenuti> cosa fare per>autoveicoli motoveicoli...
tempi di erogazione del servizio	30 dd
trasparenza del servizio	Presentazione istanza da intestatario del documento o persona delegata nelle forme previste
Evetuali costi per l'utente	diritti di motorizzazione 10,20

SCHEDE DI AUTOVALUTAZIONE STANDARD QUALITATIVI				
Dimensione	Sottodimensione	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Fisica	Accesso allo sportello fisico di accoglienza	(5 giornate lavorative a settimana)	260
	Multicanale	Possibilità di comunicare a mezzo telefono, fax, posta, e-mail	(5 giornate lavorative a settimana)	260
		Disponibilità del servizio tramite pubblicazione sul sito web istituzionale	(Numero spazi web aggiornati) / (Numero spazi web da aggiornare)	100,00%
Tempestività	Tempestività	Erogazione del-la prestazione entro i termini previsti dalla normativa e/o regolamento. Il servizio 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	85%
	Completezza	% di esautività della prestazione erogata	Numero comunicazioni evase senza ulteriori adempimenti dell'utenza / Numero totale di comunicazioni	92,00%

Dipartimento regionale delle Infrastrutture della Mobilità e dei Trasporti	
Servizio erogato	Aggiornamento carta di circolazione per trasferimento di proprietà di autoveicolo, motoveicolo, rimorchio
Denominazione della struttura	Servizio della Motorizzazione Civile di Caltanissetta - Unità Operativa 01 Veicoli
Responsabile del procedimento	Ufficio Veicoli Funzionario Direttivo Renato Colombo - tel. 0934548556 - e-mail: renato.colombo@regione.sicilia.it
Via Carlo Alberto Dalla Chiesa 27	
modalità di accesso al servizio	Lunedì – mercoledì – venerdì dalle 9,00 alle 12,00, mercoledì anche dalle 15,00 alle 17,00
	Telefono: 0934 548558 - e-mail: mccl.trasporti@regione.sicilia.it - pec: motorizzazione.cl@certmail.regione.sicilia.it
Modulistica	Mod.TT2119 scaricabile dal sito Regione Sicilia.it>strutture regionali>dipartimento infrastrutture...>altri contenuti> cosa fare per>autoveicoli motoveicoli...
tempi di erogazione del servizio	30 dd
trasparenza del servizio	Presentazione istanza da intestatario del documento o persona delegata nelle forme previste
Evetuali costi per l'utente	

SCHEDE DI AUTOVALUTAZIONE STANDARD QUALITATIVI				
Dimensione	Sottodimensione	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Fisica	Accesso allo sportello fisico di accoglienza	(5 giornate lavorative a settimana)	260
	Multicanale	Possibilità di comunicare a mezzo telefono, fax, posta, e-mail	(5 giornate lavorative a settimana)	260
		Disponibilità del servizio tramite pubblicazione sul sito web istituzionale	(Numero spazi web aggiornati) / (Numero spazi web da aggiornare)	100,00%
Tempestività	Tempestività	Erogazione del-la prestazione entro i termini previsti dalla normativa e/o regolamento. Il servizio telefonico fornisce risposte in tempo reale; le risposte alle e-mail sono evase entro 24 /48 ore (entro 72 ore se 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	85%
	Compiutezza	% di esautività della prestazione erogata	Numero comunicazioni evase senza ulteriori adempimenti dell'utenza / Numero totale di comunicazioni	92,00%

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

Dipartimento regionale delle Infrastrutture della Mobilità e dei Trasporti
Aggiornamento del S.I. per cambio di residenza non più richiesto l'aggiornamento della c.c.
Servizio della Motorizzazione Civile di Caltanissetta - Unità Operativa 01 Veicoli
Ufficio Veicoli Funzionario Direttivo Marcello Certisi - tel. 0934548547 - e-mail: marcello.certisi@regione.sicilia.it
Via Carlo Alberto Dalla Chiesa 27
Lunedì – mercoledì – venerdì dalle 9,00 alle 12,00, inoltre mercoledì anche dalle 15,00 alle 17,00
Telefono: 0934 548558 - e-mail: mcci.trasporti@regione.sicilia.it - pec: motorizzazione.ci@certmail.regione.sicilia.it
www.regione.siciliana.it
Mod.TT2119 scaricabile dal sito Regione Sicilia.it>strutture regionali>dipartimento infrastrutture...>altri contenuti> cosa fare per>autoveicoli, motoveicoli...
30 dd
Presentazione istanza da intestatario del documento o persona delegata nelle forme previste

SCHEDE DI AUTOVALUTAZIONE STANDARD QUALITATIVI				
Dimensione	Sottodimensione	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Fisica	Accesso allo sportello fisico di accoglienza	(5 giornate lavorative a settimana)	260
	Multicanale	Posibilità di comunicare a mezzo telefono, fax, posta, e-mail	(5 giornate lavorative a settimana)	260
		Disponibilità del servizio tramite pubblicazione sul sito web istituzionale	(Numero spazi web aggiornati) / (Numero spazi web da aggiornare)	100,00%
Tempestività	Tempestività	Erogazione 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 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%
		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
	Tempestive di risposta	Pubblicazione sul sito web della tempistica programmata	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
	Eventuali spese a carico dell'utente	Pubblicazione sul sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
Efficacia	Conformità	% di regolarità della prestazione erogata	Numero di pratiche evase conformemente alla norma di riferimento / Numero totale comunicazioni	100,00%
	Affidabilità	Perinenza della prestazione erogata	Numero di reclami / Numero richieste evase	85%0
	Completezza	% di esautività della prestazione erogata	Numero comunicazioni evase senza ulteriori adempimenti dell'utenza / Numero totale di comunicazioni	92,00%

Dipartimento regionale delle Infrastrutture della Mobilità e dei Trasporti	
Servizio erogato	Immatricolazione e re – immatricolazione dei ciclomotori
Denominazione della struttura	Servizio della Motorizzazione Civile di Caltanissetta - Unità Operativa 01 Veicoli
Responsabile del procedimento	Ufficio Veicoli Funzionario Direttivo Michele Amico - tel. 0934548547 - e-mail: michele.amico@regione.sicilia.it
modalità di accesso al servizio	<p>Via Carlo Alberto Dalla Chiesa 27</p> <p>Lunedì – mercoledì – venerdì dalle 9,00 alle 12,00, mercoledì anche dalle 15,00 alle 17,00</p> <p>Telefono: 0934 548558 - e-mail: mccl.trasporti@regione.sicilia.it - pec: motorizzazione.cl@certmail.regione.sicilia.it</p>
Modulistica	Mod.TT2118 scaricabile dal sito regione.sicilia.it>strutture regionali>dipartimento Infrastrutture..>altri contenuti->cosa fare per..>autoveicoli motoveicoli..
tempi di erogazione del servizio	30 dd
trasparenza del servizio	Presentazione istanza da intestatario del documento o persona delegata nelle forme previste
Evetuali costi per l'utente	2 imposta di bollo 32,00+diritti motorizzazione 10,20+acquisto targa 13,58

SCHEDE DI AUTOVALUTAZIONE STANDARD QUALITATIVI				
Dimensione	Sottodimensione	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Fisica	Accesso allo sportello fisico di accoglienza	(5 giornate lavorative a settimana)	260
	Multicanale	Possibilità di comunicare a mezzo telefono, fax, posta, e-mail	(5 giornate lavorative a settimana)	260
		Disponibilità del servizio tramite pubblicazione sul sito web istituzionale	(Numero spazi web aggiornati) / (Numero spazi web da aggiornare)	100,00%
Tempestività	Tempestività	Erogazione del-la prestazione entro i termini previsti dalla normativa e/o regolamento. Il servizio 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	85%
	Completezza	% di esautività della prestazione erogata	Numero comunicazioni evase senza ulteriori adempimenti dell'utenza / Numero totale di comunicazioni	92,00%

Dipartimento regionale delle Infrastrutture della Mobilità e dei Trasporti	
Servizio erogato	immatricolazione e re immatricolazione autoveicoli motoveicoli e rimorchi
Denominazione della struttura	Servizio della Motorizzazione Civile di Caltanissetta - Unità Operativa 01 Veicoli
Responsabile del procedimento	Ufficio Veicoli Funzionario Direttivo Michele Amico - tel. 0934548547 - e-mail: michele.amico@regione.sicilia.it
modalità di accesso al servizio	<p>Via Carlo Alberto Dalla Chiesa 27</p> <p>Lunedì – mercoledì – venerdì dalle 9,00 alle 12,00, mercoledì anche dalle 15,00 alle 17,00</p> <p>Telefono: 0934 548558 - e-mail: mccl.trasporti@regione.sicilia.it - pec: motorizzazione.cl@certmail.regione.sicilia.it</p>
Modulistica	Mod.TT2119 scaricabile dal sito regione.sicilia.it > strutture regionali > dipartimento Infrastrutture... > altri contenuti > cosa fare per... > autoveicoli motoveicoli...
tempi di erogazione del servizio	30 dd
trasparenza del servizio	Presentazione istanza da intestatario del documento o persona delegata nelle forme previste
Eventuali costi per l'utente	2 imposta di bollo 32,00 + diritti motorizzazione 10,20 + targa: auto 41,78 - moto 22,26 - rim. 24,74

SCHEDE DI AUTOVALUTAZIONE STANDARD QUALITATIVI				
Dimensione	Sottodimensione	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Fisica	Accesso allo sportello fisico di accoglienza	(5 giornate lavorative a settimana)	260
	Multicanale	Possibilità di comunicare a mezzo telefono, fax, posta, e-mail	(5 giornate lavorative a settimana)	260
		Disponibilità del servizio tramite pubblicazione sul sito web istituzionale	(Numero spazi web aggiornati) / (Numero spazi web da aggiornare)	100,00%
Tempestività	Tempestività	Erogazione del-la prestazione entro i termini previsti dalla normativa e/o regolamento. Il servizio telefonico fornisce risposte in tempo reale: le risposte alle e-mail sono evase entro 24 /48 ore (entro 72 ore se pervenute nella chiusura dell'ufficio per fine settimana o festività)	(Numero delle prestazioni effettuate entro il tempo previsto. Tempo medio di risposta alle chiamate entranti: 60 secondi) (Tempo medio di risposta alle richieste via e-mail: 24/ 48 ore)	96%
				96%
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione sul sito web della informazione riguardante il responsabile del Servizio	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
	Tempistiche di risposta	Pubblicazione sul sito web della tempistica programmata	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
	Eventuali spese a carico dell'utente	Pubblicazione sul sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
Efficacia	Conformità	% di regolarità della prestazione erogata	Numero di pratiche evase conformemente alla norma di riferimento / Numero totale comunicazioni	100,00%
	Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata	Numero di reclami / Numero richieste evase	85%
	Completezza	% di esautività della prestazione erogata	Numero comunicazioni evase senza ulteriori adempimenti dell'utenza / Numero totale di comunicazioni	92,00%

Dipartimento regionale delle Infrastrutture della Mobilità e dei Trasporti	
Servizio erogato	Conseguimento/Rinnovo del Certificato di Formazione Periodica (CFP) tipo ADR
Denominazione della struttura	Servizio della Motorizzazione Civile di Caltanissetta - Unità Operativa 02 Conducenti
Responsabile del procedimento	Ufficio Patenti Funzionario Direttivo Michele Ilardo - tel. 0934548526 - e-mail: michele.ilardo@regione.sicilia.it
modalità di accesso al servizio	Via Carlo Alberto Dalla Chiesa 27 Lunedì, e Venerdì dalle ore 9,00 alle ore 12,00, mercoledì dalle ore 9,00 alle ore 12,00 e dalle ore 15,00 alle ore 15,30 Telefono: 0934 548558 - e-mail: mccl.trasporti@regione.sicilia.it - pec: motorizzazione.clt@certmail.regione.sicilia.it link istituzionale
Modulistica	Modello TT746C
tempi di erogazione del servizio	8/15 giorni prenotazione esami - 15/30 giorni rilascio certificato da superamento esami
trasparenza del servizio	Presentazione istanza, diretta o tramite soggetto delegato, agli sportelli con contestuale rilascio ricevuta
Eventuali costi per l'utente	€ 16,20 + € 16,00 + 16,00

SCHEDE DI AUTOVALUTAZIONE STANDARD QUALITATIVI				
Dimensione	Sottodimensione	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Fisica	Accesso allo sportello fisico di accoglienza	(5 giornate lavorative a settimana)	260
	Multicanale	Possibilità di comunicare a mezzo telefono, fax, posta, e-mail	(5 giornate lavorative a settimana)	260
		Disponibilità del servizio tramite pubblicazione sul sito web istituzionale	(Numero spazi web aggiornati) / (Numero spazi web da aggiornare)	100,00%
Tempestività	Tempestività	Erogazione dell'attività prestazione entro i termini previsti dalla normativa e/o regolamento. Il servizio telematico fornisce risposte in tempo reale; le risposte alle e-mail sono evase entro 24/48 ore (entro 72 ore se pervenute nella chiusura dell'ufficio per fine settimana o festività	(Numero delle prestazioni effettuate entro il tempo previsto. Tempo medio di risposta alle chiamate entranti: 60 secondi) / (Tempo medio di risposta alle richieste via e-mail: 24/48 ore)	96% 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	85% ²
	Compiutezza	% di esautività della prestazione erogata	Numero comunicazioni evase senza ulteriori adempimenti dell'utenza / Numero totale di comunicazioni	92,00%

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

Dipartimento regionale delle Infrastrutture della Mobilità e dei Trasporti
Rilascio autorizzazione ai centri di revisione in seguito a collaudo tecnico
Servizio della Motorizzazione Civile di Caltanissetta - Unità Operativa 01 Veicoli
Ufficio Veicoli Funzionario Direttivo Michele Amico - tel. 0934548547 - e-mail: michele.amico@regione.sicilia.it
Via Carlo Alberto Dalla Chiesa 27
Lunedì – mercoledì – venerdì dalle 9,00 alle 12,00, mercoledì anche dalle 15,00 alle 17,00
Telefono: 0934 548598 - e-mail: mcol.trasporti@regione.sicilia.it - pec: motorizzazione.ci@certmail.regione.sicilia.it
disponibili a richiesta
30 dd
Presentazione istanza da intestatario o legale rappresentante della Ditta
imposta di bollo 32,00 + diritti motorizzazione 211,40

SCHEDE DI AUTOVALUTAZIONE STANDARD QUALITATIVI				
Dimensione	Sottodimensione	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Fisica	Accesso allo sportello fisico di accoglienza	(5 giornate lavorative a settimana)	260
	Multicanale	Possibilità di comunicare a mezzo telefono, fax, posta, e-mail	(5 giornate lavorative a settimana)	260
		Disponibilità del servizio tramite pubblicazione sul sito web istituzionale	(Numero spazi web aggiornati) / (Numero spazi web da aggiornare)	100,00%
Tempestività	Tempestività	Erogazione 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% 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
	Tempestiche di risposta	Pubblicazione sul sito web della tempistica programmata	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
	Eventuali spese a carico dell'utente	Pubblicazione sul sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
Efficacia	Conformità	% di regolarità della prestazione erogata	Numero di pratiche evase conformemente alla norma di riferimento / Numero totale comunicazioni	100,00%
	Affidabilità	Perinenza della prestazione erogata	Numero di reclami / Numero richieste evase	85%0
	Compiutezza	% di esautività della prestazione erogata	Numero comunicazioni evase senza ulteriori adempimenti dell'utenza / Numero totale di comunicazioni	92,00%