

**STANDARD QUALITATIVI DEI SERVIZI EROGATI**

SERVIZIO EROGATO

**RILASCIO DI PATENTE DI GUIDA A SEGUITO DI ESAMI***Principali caratteristiche del servizio erogato*

Il servizio prevede il rilascio, a seguito di esami, della patente di guida necessaria alla conduzione delle diverse categorie di veicoli.

*Modalità di erogazione*

Gli utenti (singoli cittadini o autoscuole autorizzate) inoltrano regolare domanda d'esame per la categoria di patente richiesta. Gli esami consistono nel superamento di una prova teorica a quiz, superata la quale il candidato è sottoposto alla prova pratica di guida. La prova a quiz si svolge presso le aule informatizzate dei Servizi della motorizzazione. A conclusione della prova pratica di guida (effettuata su veicolo dotato di doppi comandi) viene consegnata a vista la patente di guida.

*Tipologia di utenza che usufruisce del servizio*

Tutti i cittadini in possesso dei requisiti prescritti dal CdS che avanzano istanza di rilascio, a seguito d'esame, per il conseguimento della patente di guida.

*Organo cui notificare la preventiva diffida del ricorrente*

**Dirigente Generale del Dipartimento regionale delle Infrastrutture, della Mobilità e dei Trasporti**

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Accessibilità fisica	Accesso agli uffici dei Servizi della Motorizzazione Civile	Nei giorni di ricevimento del pubblico	
	Accessibilità multicanale	Informazioni e modulistica estraibili nel Sito Web del Dipartimento su come usufruire del servizio	aggiornamento delle informazioni sul web	
Tempestività	Tempestività	Tempo massimo intercorrente tra la data di presentazione della Domanda d'Esame e la data di fissazione della prova teorica d'esame.	numero delle richieste/numero di prove effettuate	90%
		Tempo massimo intercorrente tra la data di presentazione della Domanda d'Esame e la data di fissazione della prova d'esame di guida.	numero delle richieste/numero di prove effettuate	90%
Trasparenza	Responsabili	pubblicazione nel sito Web del Dipartimento del nominativo del Dirigente della struttura regionale competente	aggiornamento delle informazioni sul web	
	Procedure di contatto	Pubblicazione nel sito web del Dipartimento delle modalità di contatto	aggiornamento delle informazioni sul web	
	Spese a carico dell'utente	Pubblicazione nel sito web del Dipartimento delle spese a carico del richiedente	aggiornamento delle informazioni sul web	
Efficacia	Affidabilità	Regolarità della prestazione erogata	Numero reclami/numero esami evasi	

**STANDARD QUALITATIVI DEI SERVIZI EROGATI**

SERVIZIO EROGATO

**RILASCIO DI PATENTE DI GUIDA DI CATEGORIA AM A SEGUITO DI ESAMI***Principali caratteristiche del servizio erogato*

Il servizio prevede il rilascio, a seguito di esami, della patente di guida AM, necessaria alla conduzione dei Ciclomotori.

*Modalità di erogazione*

Gli utenti (singoli cittadini o autoscuole autorizzate) inoltrano regolare domanda d'esame per la patente di categoria AM. Gli Esami consistono nel superamento di una prova teorica a quiz ed una prova pratica di guida. Gli uffici della Motorizzazione Civile organizzano le sedute d'esame per la prova teorica, superata la quale il candidato è sottoposto alla prova pratica di guida. La prova a quiz si svolge presso le aule informatizzate dei Servizi della motorizzazione. A conclusione della prova pratica di guida, viene consegnata a vista la patente di guida.

*Tipologia di utenza che usufruisce del servizio*

Tutti i cittadini in possesso dei requisiti prescritti dal CdS che avanzano istanza di rilascio, a seguito d'esame, per il conseguimento della patente di Ctg. AM

*Organo cui notificare la preventiva diffida del ricorrente*

**Dirigente Generale del Dipartimento regionale delle Infrastrutture, della Mobilità e dei Trasporti**

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Accessibilità fisica	Accesso agli uffici dei Servizi della Motorizzazione Civile	Nei giorni di ricevimento del pubblico	
	Accessibilità multicanale	Informazioni e modulistica estraibili nel Sito Web del Dipartimento su come usufruire del servizio	aggiornamento delle informazioni sul web	
Tempestività	Tempestività	Tempo massimo intercorrente tra la data di presentazione della Domanda d'Esame e la data di fissazione della prova teorica d'esame.	numero delle richieste/numero di prove effettuate	90%
		Tempo massimo intercorrente tra la data di presentazione della Domanda d'Esame e la data di fissazione della prova d'esame di guida.	numero delle richieste/numero di prove effettuate	90%
Trasparenza	Responsabili	pubblicazione nel sito Web del Dipartimento del nominativo del Dirigente della struttura regionale competente	aggiornamento delle informazioni sul web	
	Procedure di contatto	Pubblicazione nel sito web del Dipartimento delle modalità di contatto	aggiornamento delle informazioni sul web	
	Spese a carico dell'utente	Pubblicazione nel sito web del Dipartimento delle spese a carico del richiedente	aggiornamento delle informazioni sul web	
Efficacia	Affidabilità	Regolarità della prestazione erogata	Numero reclami/numero esami evasi	

## STANDARD QUALITATIVI DEI SERVIZI EROGATI

SERVIZIO EROGATO

**DUPPLICATO DELLA PATENTE IN CASO DI SMARRIMENTO, SOTTRAZIONE, DISTRUZIONE/DETERIORAMENTO E CORREZIONE DATI**

Competenza del Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti - Direzione generale per la motorizzazione - I Servizi della Motorizzazione Civile della Sicilia intervengono nei casi di patenti gravate da "Ostativi" o nei casi di "Non duplicabilità"

Principali caratteristiche del servizio erogato

Il servizio prevede il rilascio del duplicato della patente per smarrimento, sottrazione o distruzione ai sensi del decreto del Presidente della Repubblica 9 marzo 2000 n. 104.

Modalità di erogazione

Il servizio è effettuato con spedizione postale, al domicilio dell'utente, del duplicato della patente a seguito della denuncia presentata agli Organi di Polizia e da questi inoltrata telematicamente.

Tipologia di utenza che usufruisce del servizio

Tutti i cittadini titolari di patente di guida

Organo cui notificare la preventiva diffida del ricorrente

Dirigente Generale del Dipartimento regionale delle Infrastrutture, della Mobilità e dei Trasporti

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Accessibilità fisica	Accesso ai Commissariati di P.S. o alle Stazioni dei Carabinieri	Non dipende dall'Amministrazione Regionale	
		Accesso ai Servizi della Motorizzazione Civile nei casi di patenti gravate da "Ostativi" o nei casi di "Non duplicabilità"	Numero giorni di apertura degli uffici	100%
	Accessibilità multicanale	Informazioni nel Sito Web del Dipartimento su come usufruire del servizio	Aggiornamento del sito Web del Dipartimento	100%
Tempestività	Tempestività	Tempo massimo tra l'arrivo della richiesta e la trasmissione dell'aggiornamento del documento (pubblicato nel sito Web del Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti - Direzione generale per la motorizzazione)	Numero delle prestazioni effettuate entro il tempo previsto/numero totale delle richieste	100%
Trasparenza	Responsabili	pubblicazione nel sito Web del Dipartimento del nominativo dei Dirigenti dei Servizi territoriali della Motorizzazione Civile	Aggiornamento del sito Web del Dipartimento	100%
	Procedure di contatto	indicati nella Pagina Web del Dipartimento regionale delle Infrastrutture, della Mobilità e dei Trasporti	Aggiornamento del sito Web del Dipartimento	100%
	Tempistiche di risposta	pubblicati nella Pagina Web del Dipartimento regionale delle Infrastrutture, della Mobilità e dei Trasporti	Aggiornamento del sito Web del Dipartimento	100%
	Eventuali spese a carico dell'utente	Le spese a carico dell'utenza e le modalità di pagamento sono reperibili nella Pagina Web del Dipartimento regionale delle Infrastrutture, della Mobilità e dei Trasporti nelle sezione "Cosa fare per ..."	Aggiornamento del sito Web del Dipartimento	100%
Efficacia	Conformità	Regolarità della prestazione erogata	Numero delle pratiche evase / Numero totale delle comunicazioni	100%
	Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata	Numero di reclami/Numero delle comunicazioni evase	100%
	Compiutezza	Esattività della prestazione erogata	Numero delle comunicazioni evase senza ulteriori adempimenti dell'utenza / Numero totale di comunicazioni	100%

## STANDARD QUALITATIVI DEI SERVIZI EROGATI

### SERVIZIO EROGATO

**RILASCIO DI DUPLICATO DELLA PATENTE DI GUIDA PER RISCASSIFICAZIONE O RIDUZIONE DEL PERIODO DI VALIDITA'; DETERIORAMENTO, DISTRUZIONE, SMARRIMENTO, FURTO DI DOCUMENTO NON DUPLICABILE**

#### Principali caratteristiche del servizio erogato

Il servizio prevede il rilascio del duplicato della patente di guida nei casi di Riclassificazione, di Riduzione del periodo di validità, di Deterioramento di Distruzione e nei casi in cui, all'atto della denuncia di smarrimento/furto, il documento non risulta *duplicabile*.

#### Modalità di erogazione

Gli utenti (singoli cittadini, studi di consulenza o autoscuole autorizzate) inoltrano regolare domanda di rilascio del duplicato della patente di guida, corredata dalla documentazione atta a dimostrare il motivo per il quale è richiesta la formalità. Il Servizio della M.C. procederà al rilascio del duplicato della patente di guida.

#### Tipologia di utenza che usufruisce del servizio

Tutti i cittadini, già in possesso di patente di guida in corso di validità che presentano domanda di Riclassificazione, di Riduzione del periodo di validità, di Deterioramento, di Distruzione e/o di smarrimento/furto

#### Organo cui notificare la preventiva diffida del ricorrente

**Dirigente Generale del Dipartimento regionale delle Infrastrutture, della Mobilità e dei Trasporti**

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Accessibilità fisica	Accesso agli uffici dei Servizi della Motorizzazione Civile	Nei giorni di ricevimento del pubblico	
	Accessibilità multicanale	Informazioni e modulistica estraibili nel Sito Web del Dipartimento su come usufruire del servizio	aggiornamento delle informazioni sul web	
Tempestività	Tempestività	Tempo massimo intercorrente tra la data di presentazione della Domanda e la data di rilascio del duplicato .	numero delle richieste/numero di duplicati evasi	
Trasparenza	Procedure di contatto	Pubblicazione nel sito web del Dipartimento delle modalità di contatto	aggiornamento delle informazioni sul web	
	Spese a carico dell'utente	Pubblicazione nel sito web del Dipartimento delle spese a carico del richiedente	aggiornamento delle informazioni sul web	
Efficacia	Affidabilità	Regolarità della prestazione erogata	Numero reclami/numero esami evasi	

## STANDARD QUALITATIVI DEI SERVIZI EROGATI

SERVIZIO EROGATO

### CONFERMA DELLA VALIDITA' DELLA PATENTE DI GUIDA

(competenza del Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti - Direzione generale per la motorizzazione)

Principali caratteristiche del servizio erogato

Il servizio prevede la conferma della validità della patente di guida ai sensi dell'art. 126 del Codice della Strada.

Modalità di erogazione

Il servizio è effettuato a cura della DG-MOT con spedizione postale, al domicilio dell'utente, del duplicato della patente di guida che riporterà la nuova data di scadenza comunicata dal medico abilitato.

Tipologia di utenza che usufruisce del servizio

Tutti i cittadini titolari di patente di guida

Organo cui notificare la preventiva diffida del ricorrente

DG-MOT - Capo del Dipartimento per i Trasporti, la navigazione, gli affari generali ed il personale

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Accessibilità fisica	Accesso agli studi dei medici abilitati	Non dipende dall'Amministrazione Regionale	
	Accessibilità multicanale	Informazioni nel Sito Web del Dipartimento su come usufruire del servizio	Aggiornamento del sito Web del Dipartimento	100%
Tempestività	Tempestività	Tempo massimo tra l'arrivo della comunicazione al Ministero e la trasmissione dell'aggiornamento del documento (pubblicato nel sito Web del Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti - Direzione generale per la motorizzazione)	Aggiornamento del sito Web del Dipartimento	100%
Trasparenza	Responsabili	pubblicazione nel sito Web del Dipartimento del nominativo dei Dirigenti dei Servizi territoriali della Motorizzazione Civile	Aggiornamento del sito Web del Dipartimento	100%
	Procedure di contatto	indicati nella Pagina Web del Dipartimento regionale delle Infrastrutture, della Mobilità e dei Trasporti	Aggiornamento del sito Web del Dipartimento	100%
	Tempistiche di risposta	pubblicati nella Pagina Web del Dipartimento regionale delle Infrastrutture, della Mobilità e dei Trasporti	Aggiornamento del sito Web del Dipartimento	100%
	Eventuali spese a carico dell'utente	Le spese a carico dell'utenza e le modalità di pagamento sono reperibili nella Pagina Web del Dipartimento regionale delle Infrastrutture, della Mobilità e dei Trasporti nelle sezione "Cosa fare per ..."	Aggiornamento del sito Web del Dipartimento	100%
Efficacia	Conformità	Regolarità della prestazione erogata	Non dipende dall'Amministrazione Regionale	
	Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata	Non dipende dall'Amministrazione Regionale	
	Compiutezza	Esautività della prestazione erogata	Non dipende dall'Amministrazione Regionale	

**STANDARD QUALITATIVI DEI SERVIZI EROGATI**

SERVIZIO EROGATO

**RILASCIO DELLA PATENTE DI GUIDA PER CONVERSIONE DI PATENTE MILITARE***Principali caratteristiche del servizio erogato*

Il servizio prevede, a seguito di istanza di conversione, il rilascio della patente di guida a coloro che sono muniti di patente militare, senza sostenere l'esame di idoneità, per la guida di veicoli delle corrispondenti categorie.

*Modalità di erogazione*

L'utente interessato inoltra regolare domanda di conversione allegando la patente militare posseduta. Il Servizio della M.C., nel rispetto della specifica tabella di equipollenza predisposta dal Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti di concerto con il Ministero della Difesa, verificata la corrispondenza tra la patente militare e quella civile, procede al rilascio della patente civile corrispondente.

*Tipologia di utenza che usufruisce del servizio*

Tutti i cittadini, già in possesso di patente di guida militare

*Organo cui notificare la preventiva diffida del ricorrente*

**Dirigente Generale del Dipartimento regionale delle Infrastrutture, della Mobilità e dei Trasporti**

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Accessibilità fisica	Accesso agli uffici dei Servizi della Motorizzazione Civile	Nei giorni di ricevimento del pubblico	
	Accessibilità multicanale	Informazioni e modulistica estraibili nel Sito Web del Dipartimento su come usufruire del servizio	aggiornamento delle informazioni sul web	
Tempestività	Tempestività	Tempo massimo intercorrente tra la data di presentazione della Domanda e la data di rilascio della patente civile.	numero delle richieste/numero di patenti evase	100%
Trasparenza	Procedure di contatto	Pubblicazione nel sito web del Dipartimento delle modalità di contatto	aggiornamento delle informazioni sul web	
	Spese a carico dell'utente	Pubblicazione nel sito web del Dipartimento delle spese a carico del richiedente	aggiornamento delle informazioni sul web	
Efficacia	Affidabilità	Regolarità della prestazione erogata	Numero reclami/numero esami evasi	

## STANDARD QUALITATIVI DEI SERVIZI EROGATI

SERVIZIO EROGATO

### RILASCIO DELLA PATENTE DI GUIDA PER CONVERSIONE DI PATENTE ESTERA

#### Principali caratteristiche del servizio erogato

Il servizio prevede, a seguito di istanza di conversione, il rilascio della patente di guida, senza sostenere l'esame di idoneità, a coloro che sono in possesso di patente in corso di validità, rilasciata da uno Stato membro della Unione Europea (UE) o dello Spazio Economico Europeo (SEE) e che abbiano la residenza anagrafica in Italia, per la guida dei veicoli delle corrispondenti categorie. Il servizio è esteso anche ai titolari di patente di guida rilasciata da Paesi non comunitari con i quali è in vigore una specifica intesa bilaterale con l'Italia.

#### Modalità di erogazione

L'utente interessato inoltra regolare domanda di conversione allegando la patente extra UE o SEE posseduta. Il Servizio della M.C., nel rispetto delle specifiche tabelle di equipollenza, verificata la corrispondenza tra la patente estera e quella italiana, procede al rilascio della patente unionale corrispondente.

#### Tipologia di utenza che usufruisce del servizio

Tutti i titolari di patenti di guida extra UE o SEE che abbiano acquisito residenza anagrafica in Italia e per i quali esiste specifica intesa bilaterale tra Italia e Stato estero di appartenenza.

#### Organo cui notificare la preventiva diffida del ricorrente

**Dirigente Generale del Dipartimento regionale delle Infrastrutture, della Mobilità e dei Trasporti**

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Accessibilità fisica	Accesso agli uffici dei Servizi della Motorizzazione Civile	Nei giorni di ricevimento del pubblico	
	Accessibilità multicanale	Informazioni e modulistica estraibili nel Sito Web del Dipartimento su come usufruire del servizio	aggiornamento delle informazioni sul web	
Tempestività	Tempestività	Tempo massimo intercorrente tra la data di presentazione della Domanda e la data di rilascio della patente civile.	numero delle richieste/numero di patenti evase	100%
Trasparenza	Procedure di contatto	Pubblicazione nel sito web del Dipartimento delle modalità di contatto	aggiornamento delle informazioni sul web	
	Spese a carico dell'utente	Pubblicazione nel sito web del Dipartimento delle spese a carico del richiedente	aggiornamento delle informazioni sul web	
Efficacia	Affidabilità	Regolarità della prestazione erogata	Numero reclami/numero esami evasi	

**STANDARD QUALITATIVI DEI SERVIZI EROGATI**

SERVIZIO EROGATO

**RILASCIO DELLA PATENTE DI GUIDA INTERNAZIONALE***Principali caratteristiche del servizio erogato*

Il servizio prevede, a seguito di istanza di domanda, il rilascio della patente internazionale di guida, per la conduzione dei veicoli negli Stati esteri in cui tale documento è richiesto.

*Modalità di erogazione*

L'utente interessato inoltra regolare domanda di rilascio della patente internazionale allegando la patente italiana posseduta. Il Servizio della M.C., verificata la validità e la tipologia della patente italiana, procede al rilascio della patente internazionale.

*Tipologia di utenza che usufruisce del servizio*

Tutti i titolari di patenti di guida italiana che necessitano della patente internazionale per condurre veicoli negli Stati extra UE in cui è richiesta.

*Organo cui notificare la preventiva diffida del ricorrente*

**Dirigente Generale del Dipartimento regionale delle Infrastrutture, della Mobilità e dei Trasporti**

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Accessibilità fisica	Accesso agli uffici dei Servizi della Motorizzazione Civile	Nei giorni di ricevimento del pubblico	
	Accessibilità multicanale	Informazioni e modulistica estraibili nel Sito Web del Dipartimento su come usufruire del servizio	aggiornamento delle informazioni sul web	
Tempestività	Tempestività	Tempo massimo intercorrente tra la data di presentazione della Domanda e la data di rilascio della patente civile.	numero delle richieste/numero di patenti evase	100%
Trasparenza	Procedure di contatto	Pubblicazione nel sito web del Dipartimento delle modalità di contatto	aggiornamento delle informazioni sul web	
	Spese a carico dell'utente	Pubblicazione nel sito web del Dipartimento delle spese a carico del richiedente	aggiornamento delle informazioni sul web	
Efficacia	Affidabilità	Regolarità della prestazione erogata	Numero reclami/numero esami evasi	



**STANDARD QUALITATIVI DEI SERVIZI EROGATI**

SERVIZIO EROGATO

**RILASCIO DEL CERTIFICATO DI ABILITAZIONE PROFESSIONALE (CAP) A SEGUITO D'ESAME***Principali caratteristiche del servizio erogato*

Il servizio prevede, a seguito d'esame, il rilascio del Certificato di Abilitazione Professionale (CAP) a tutti coloro che intendono svolgere l'attività di conducente di veicoli idonei ad effettuare servizio pubblico di piazza (taxi) o servizio da rimessa (noleggio con conducente).

*Modalità di erogazione*

Gli utenti interessati (singoli cittadini od autoscuole regolarmente autorizzate) inoltrano regolare domanda per il conseguimento del CAP. Il Servizio della M.C., organizza la prescritta seduta d'esame di teoria e, a seguito dell'esito positivo, procede al rilascio del Certificato di Abilitazione Professionale.

*Tipologia di utenza che usufruisce del servizio*

Tutti conducenti che, già in possesso di patente almeno di Ctg. B, intendano l'attività di conducente di veicoli idonei ad effettuare servizio pubblico di piazza (taxi) o servizio da rimessa (noleggio con conducente).

*Organo cui notificare la preventiva diffida del ricorrente***Dirigente Generale del Dipartimento regionale delle Infrastrutture, della Mobilità e dei Trasporti**

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Accessibilità fisica	Accesso agli uffici dei Servizi della Motorizzazione Civile	Nei giorni di ricevimento del pubblico	
	Accessibilità multicanale	Informazioni e modulistica estraibili nel Sito Web del Dipartimento su come usufruire del servizio	aggiornamento delle informazioni sul web	
Tempestività	Tempestività	Tempo massimo intercorrente tra la data di presentazione della Domanda e la data della prova d'esame.	numero delle richieste/numero di patenti evase	100%
Trasparenza	Procedure di contatto	Pubblicazione nel sito web del Dipartimento delle modalità di contatto	aggiornamento delle informazioni sul web	
	Spese a carico dell'utente	Pubblicazione nel sito web del Dipartimento delle spese a carico del richiedente	aggiornamento delle informazioni sul web	
Efficacia	Affidabilità	Regolarità della prestazione erogata	Numero reclami/numero esami evasi	

**STANDARD QUALITATIVI DEI SERVIZI EROGATI**

SERVIZIO EROGATO

**RILASCIO DI AUTORIZZAZIONI ALLO SVOLGIMENTO DEI CORSI DI PREPARAZIONE PER IL CONSEGUIMENTO DELLA C.Q.C. PER L'ACCESSO ALLA PROFESSIONE DI TRASPORTATORE SU STRADA DI MERCI E DI PASSEGGERI***Principali caratteristiche del servizio erogato*

Viene autorizzato lo svolgimento dei corsi di formazione per il conseguimento della Carta di Qualificazione del Conducente.

*Modalità di erogazione*

Su richiesta di parte

*Tipologia di utenza che usufruisce del servizio*

Autoscuole, Imprese di Autotrasporto

*Organo cui notificare la preventiva diffida del ricorrente***Dirigente Generale del Dipartimento regionale delle Infrastrutture, della Mobilità e dei Trasporti**

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Accessibilità fisica	Accesso Agli uffici del Dipartimento	Nei giorni di ricevimento del pubblico	
	Accessibilità multicanale	Informazioni e modulistica estraibili nel Sito Web del Dipartimento su come usufruire del servizio	aggiornamento delle informazioni sul web	
Tempestività	Tempestività	Rispetto dei termini dei procedimenti previsti ai sensi della L. 241/90 e s.m.i. e L.R. 7/2019 per l'erogazione delle prestazioni		100%
Trasparenza	Responsabili	pubblicazione nel sito Web del Dipartimento del nominativo del Dirigente della struttura regionale competente	aggiornamento delle informazioni sul web	
	Procedure di contatto	Pubblicazione nel sito web del Dipartimento delle modalità di contatto	aggiornamento delle informazioni sul web	
	Tempistiche di risposta	Rispetto dei termini dei procedimenti previsti ai sensi della L. 241/90 e s.m.i. e L.R. 7/2019 per l'erogazione delle prestazioni		100%
	Eventuali spese a carico dell'utente	Pubblicazione nel sito web del Dipartimento delle spese a carico del richiedente	aggiornamento delle informazioni sul web	
Efficacia	Conformità	Regolarità della prestazione erogata		100%

## STANDARD QUALITATIVI DEI SERVIZI EROGATI

SERVIZIO EROGATO

### RILASCIO DELLA CARTA DI QUALIFICAZIONE DEL CONDUCENTE A SEGUITO D'ESAME

#### Principali caratteristiche del servizio erogato

Il servizio prevede il rilascio, a seguito di esami, della Carta di Qualificazione del Conducente (C.Q.C) per coloro che 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.

#### Modalità di erogazione

Gli Enti di Formazione accreditati, i Centri di Istruzione Automobilistica istituiti dai Consorzi di autoscuole o le Autoscuole autorizzate presentano domanda d'esame per il conseguimento della CQC, a nome dei candidati che abbiano partecipato ai corsi previsti dalla vigente normativa. I Servizi della Motorizzazione Civile organizzano le sedute di esami (informatizzati) relativi alla prova comune per la tipologia d'esame richiesta. Per coloro che hanno superato la prova con esito positivo è fissata l'effettuazione della prova specialistica al superamento della quale è consegnata al candidato, in tempo reale, la CQC.

#### Tipologia di utenza che usufruisce del servizio

Tutti i conducenti in possesso di patente adeguata e che intendono svolgere professionalmente l'attività di conducente di veicoli destinati al trasporto di persone e/o cose per conto di terzi.

#### Organo cui notificare la preventiva diffida del ricorrente

**Dirigente Generale del Dipartimento regionale delle Infrastrutture, della Mobilità e dei Trasporti**

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Accessibilità fisica	Accesso agli uffici dei Servizi della Motorizzazione Civile	Nei giorni di ricevimento del pubblico	
	Accessibilità multicanale	Informazioni e modulistica estraibili nel Sito Web del Dipartimento su come usufruire del servizio	aggiornamento delle informazioni sul web	
Tempestività	Tempestività	Tempo massimo intercorrente tra la data di presentazione della Domanda d'Esame e la data di fissazione della prova teorica d'esame.	numero delle richieste/numero di prove effettuate	90%
		Tempo massimo intercorrente tra la data di presentazione della Domanda d'Esame e la data di fissazione della prova d'esame di guida.	numero delle richieste/numero di prove effettuate	90%
Trasparenza	Responsabili	pubblicazione nel sito Web del Dipartimento del nominativo del Dirigente della struttura regionale competente	aggiornamento delle informazioni sul web	
	Procedure di contatto	Pubblicazione nel sito web del Dipartimento delle modalità di contatto	aggiornamento delle informazioni sul web	
	Spese a carico dell'utente	Pubblicazione nel sito web del Dipartimento delle spese a carico del richiedente	aggiornamento delle informazioni sul web	
Efficacia	Affidabilità	Regolarità della prestazione erogata	Numero reclami/numero esami evasi	

## STANDARD QUALITATIVI DEI SERVIZI EROGATI

SERVIZIO EROGATO

### ESAME DI REVISIONE DELLA CARTA DI QUALIFICAZIONE DEL CONDUCENTE (CQC)

#### Principali caratteristiche del servizio erogato

Il servizio prevede l'organizzazione dell'esame di revisione per i conducenti titolari di CQC che hanno azzerato il punteggio sulla Carta di Qualificazione del Conducente. Infatti, in caso di perdita totale del punteggio sulla carta di qualificazione del conducente, il titolare deve sottoporsi ad esame di revisione della qualificazione CQC posseduta; Qualora un soggetto sia titolare di qualificazione CQC sia per il trasporto di merci che di persone, l'esame di revisione verterà sul "programma previsto per il titolo abilitativo necessario alla guida del veicolo con cui ha commesso l'infrazione (o le infrazioni) che ha determinato maggiore decurtazione di punteggio". Se, invece, il conducente ha subito, alla guida di veicoli di categoria diversa la medesima decurtazione di punteggio, l'esame di revisione si svolge "secondo il programma previsto per il titolo abilitativo necessario alla guida del veicolo con cui ha commesso l'ultima infrazione".

#### Modalità di erogazione

Gli utenti (singoli cittadini, autoscuole e/o Enti di Formazione accreditati) presentano domanda per la revisione tecnica della CQC. I Servizi della Motorizzazione Civile organizzano le sedute di esami (informatizzati) relativi alla prova comune per la tipologia d'esame richiesta. Per coloro che hanno superato la prova con esito positivo è fissata l'effettuazione della prova specialistica al superamento della quale è confermato il requisito per il possesso della CQC e ripristinato il punteggio della CQC.

#### Tipologia di utenza che usufruisce del servizio

Tutti i conducenti in possesso della CQC.

#### Organo cui notificare la preventiva diffida del ricorrente

Dirigente Generale del Dipartimento regionale delle Infrastrutture, della Mobilità e dei Trasporti

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Accessibilità fisica	Accesso agli uffici dei Servizi della Motorizzazione Civile	Nei giorni di ricevimento del pubblico	
	Accessibilità multicanale	Informazioni e modulistica estraibili nel Sito Web del Dipartimento su come usufruire del servizio	aggiornamento delle informazioni sul web	
Tempestività	Tempestività	Tempo massimo intercorrente tra la data di presentazione della Domanda d'Esame e la data di fissazione della prova d'esame di teoria per la prova comune.	numero delle richieste/numero di prove effettuate	90%
		Tempo massimo intercorrente tra la data di presentazione della Domanda d'Esame e la data di fissazione della prova d'esame di teoria per la prova specialistica.	numero delle richieste/numero di prove effettuate	90%
Trasparenza	Responsabili	pubblicazione nel sito Web del Dipartimento del nominativo del Dirigente della struttura regionale competente	aggiornamento delle informazioni sul web	
	Procedure di contatto	Pubblicazione nel sito web del Dipartimento delle modalità di contatto	aggiornamento delle informazioni sul web	
	Spese a carico dell'utente	Pubblicazione nel sito web del Dipartimento delle spese a carico del richiedente	aggiornamento delle informazioni sul web	
Efficacia	Affidabilità	Regolarità della prestazione erogata	Numero reclami/numero esami evasi	

## STANDARD QUALITATIVI DEI SERVIZI EROGATI

SERVIZIO EROGATO

**RILASCIO DI AUTORIZZAZIONI ALLO SVOLGIMENTO DEI CORSI DI FORMAZIONE NEL SETTORE DELLE MERCI PERICOLOSE PER IL CONSEGUIMENTO DEL CERTIFICATO DI FORMAZIONE PROFESSIONALE ADR**

*Principali caratteristiche del servizio erogato*

Il servizio prevede il rilascio ad Enti di Formazione ed Autoscuole, dell'autorizzazione allo svolgimento dei corsi di formazione professionale ADR ( Accord européen relatif au transport international des marchandises Dangereuses par Route), per chi svolge l'attività di conducente di veicoli destinati al trasporto di merci pericolose ed è in possesso della patente di guida

*Modalità di erogazione*

Gli Enti di Formazione, le Autoscuole ed i Centri di Istruzione Automobilistica per procedere all'erogazione dei corsi per il conseguimento dei CFP conducenti, richiedono l'autorizzazione al Dipartimento Infrastrutture. La struttura preposta, verificata la sussistenza dei requisiti richiesti, rilascia l'autorizzazione allo svolgimento dei corsi di formazione professionale ADR.

*Tipologia di utenza che usufruisce del servizio*

Enti di Formazione ed Autoscuole.

*Organo cui notificare la preventiva diffida del ricorrente*

**Dirigente Generale del Dipartimento regionale delle Infrastrutture, della Mobilità e dei Trasporti**

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Accessibilità fisica	Accesso agli uffici del Dipartimento	Nei giorni di ricevimento del pubblico	
	Accessibilità multicanale	Informazioni e modulistica estraibili nel Sito Web del Dipartimento su come usufruire del servizio	aggiornamento delle informazioni sul web	
Tempestività	Tempestività	Tempo massimo intercorrente tra la data di presentazione della Domanda completa e la data di conclusione dell'istruttoria necessaria al provvedimento di autorizzazione		100%
Trasparenza	Responsabili	pubblicazione nel sito Web del Dipartimento del nominativo del Dirigente della struttura regionale competente	aggiornamento delle informazioni sul web	
	Procedure di contatto	Pubblicazione nel sito web del Dipartimento delle modalità di contatto	aggiornamento delle informazioni sul web	
	Eventuali spese a carico dell'utente	Pubblicazione nel sito web del Dipartimento delle spese a carico del richiedente	aggiornamento delle informazioni sul web	
Efficacia	Conformità	Regolarità della prestazione erogata		100%

## STANDARD QUALITATIVI DEI SERVIZI EROGATI

SERVIZIO EROGATO

**RILASCIO DI CERTIFICATO DI FORMAZIONE PROFESSIONALE, PER ESAME, ADR**

*Principali caratteristiche del servizio erogato*

Il servizio prevede il rilascio, a seguito d'esame, del Certificato di formazione professionale di merci pericolose (c.d. CFP ADR ) per coloro che svolgono, a livello professionale, l'attività di conducente di veicoli destinati al trasporto di merci pericolose ed è in possesso della patente di guida coerente con il veicolo.

*Modalità di erogazione*

Il certificato di formazione professionale CFP ADR può essere di carattere generale (CFP ADR base) oppure può essere corredato da altre specializzazioni (trasporto in cisterne, trasporto di esplosivi, di prodotti chimici etc. ....). In base alla normativa devono essere sostenuti esami distinti per il conseguimento del CFP base e per ciascuna delle altre categorie (specializzazioni) richieste. L'estensione del CFP base alle altre specializzazioni è subordinata al conseguimento del CFP base. Gli Enti di Formazione o le Autoscuole autorizzate presentano domanda di esame per il conseguimento del CFP ADR a nome dei candidati che hanno partecipato ai corsi autorizzati. I Servizi della Motorizzazione Civile organizzano le sedute a quiz per il corso base; per i candidati risultati idonei agli esami del corso base organizza anche le sedute a quiz per le specializzazioni richieste, superate le quali viene comunicato l'esito in tempo reale. I candidati risultati non idonei possono ripetere la prova una sola volta dopo 30 giorni dalla data del primo esame e comunque entro sei mesi dalla fine del corso.

*Tipologia di utenza che usufruisce del servizio*

Tutti i conducenti in possesso di patente coerente con la conduzione dei veicoli destinati al trasporto di merci pericolose.

*Organo cui notificare la preventiva diffida del ricorrente*

**Dirigente Generale del Dipartimento regionale delle Infrastrutture, della Mobilità e dei Trasporti**

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Accessibilità fisica	Accesso agli uffici dei Servizi della Motorizzazione Civile	Nei giorni di ricevimento del pubblico	
	Accessibilità multicanale	Informazioni e modulistica estraibili nel Sito Web del Dipartimento su come usufruire del servizio	aggiornamento delle informazioni sul web	
Tempestività	Tempestività	Tempo massimo intercorrente tra la data di presentazione della Domanda completa e la data di fissazione della seduta di esame a quiz.	numero di richieste	100%
Trasparenza	Responsabili	pubblicazione nel sito Web del Dipartimento del nominativo del Dirigente della struttura regionale competente	aggiornamento delle informazioni sul web	
	Procedure di contatto	Pubblicazione nel sito web del Dipartimento delle modalità di contatto	aggiornamento delle informazioni sul web	
	Spese a carico dell'utente	Pubblicazione nel sito web del Dipartimento delle spese a carico del richiedente	aggiornamento delle informazioni sul web	
Efficacia	Conformità	Regolarità della prestazione erogata	Numero reclami/numero esami evasi	

**STANDARD QUALITATIVI DEI SERVIZI EROGATI**

SERVIZIO EROGATO

**RILASCIO DI CERTIFICATO DI FORMAZIONE PROFESSIONALE (CFP) PER CONSULENTI DEL TRASPORTO DI MERCI PERICOLOSE SU STRADA/FERROVIA A SEGUITO D'ESAME***Principali caratteristiche del servizio erogato*

Il servizio prevede il rilascio/rinnovo del Certificato di Formazione Professionale di Consulente (c.d. CFP-Consulente) per la sicurezza dei trasporti di merci pericolose su strada e per ferrovia a seguito del superamento di un apposito esame innanzi ad una Commissione all'uopo nominata.

*Modalità di erogazione*

Gli interessati devono presentare istanza redatta su apposito modulo. La Commissione indice, obbligatoriamente, almeno due sessione d'esame all'anno.

*Tipologia di utenza che usufruisce del servizio*

Tutti gli utenti che intendono ottenere il rilascio/rinnovo del CFP-Consulente

*Organo cui notificare la preventiva diffida del ricorrente*

**Dirigente Generale del Dipartimento regionale delle Infrastrutture, della Mobilità e dei Trasporti**

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Accessibilità fisica	Accesso agli uffici dei Servizi del Dipartimento	Nei giorni di ricevimento del pubblico	
	Accessibilità multicanale	Informazioni e modulistica estraibili nel Sito Web del Dipartimento su come usufruire del servizio	aggiornamento delle informazioni sul web	
Tempestività	Tempestività	Tempo massimo intercorrente tra la data di presentazione della Domanda e la prova d'esame.		100%
		Tempo massimo intercorrente tra la data d'esame e la predisposizione del Certificato.		100%
Trasparenza	Responsabili	pubblicazione nel sito Web del Dipartimento del nominativo del Dirigente della struttura regionale competente	aggiornamento delle informazioni sul web	
	Procedure di contatto	Pubblicazione nel sito web del Dipartimento delle modalità di contatto	aggiornamento delle informazioni sul web	
	Spese a carico dell'utente	Pubblicazione nel sito web del Dipartimento delle spese a carico del richiedente	aggiornamento delle informazioni sul web	
Efficacia	Conformità	Regolarità della prestazione erogata	Numero reclami/numero esami evasi	

**STANDARD QUALITATIVI DEI SERVIZI EROGATI**

SERVIZIO EROGATO

**REVISIONE PERIODICA DEI VEICOLI E RILASCIO DELL'ETICHETTA ATTESTANTE L'ESITO DELLA REVISIONE***Principali caratteristiche del servizio erogato*

Il servizio prevede l'aggiornamento della Carta di Circolazione con l'apposizione nella stessa di una etichetta adesiva antifalsificazione attestante la regolarità della revisione periodica prevista dall'art. 80 del Codice della Strada.

*Modalità di erogazione*

In conseguenza ed in coerenza con l'esito delle operazioni di controllo tecnico del veicolo è apposta, a vista, negli appositi spazi previsti nella Carta di Circolazione una etichetta autoadesiva

*Tipologia di utenza che usufruisce del servizio*

Tutte le aziende di autotrasporto di cose per conto terzi che esercitano il trasporto in territorio dell'U.E. e tutte le aziende di trasporto in conto proprio

*Organo cui notificare la preventiva diffida del ricorrente*

**Dirigente Generale del Dipartimento regionale delle Infrastrutture, della Mobilità e dei Trasporti**

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Accessibilità fisica	Accesso alle Stazioni di Controllo delle motorizzazioni e/o ai Centri con impianti autorizzati ai sensi della L.870/86	Nei giorni di ricevimento del pubblico	
	Accessibilità multicanale	Informazioni e modulistica estraibili nel Sito Web del Dipartimento su come usufruire del servizio	aggiornamento delle informazioni sul web	
Tempestività	Tempestività	Rispetto dei termini dei procedimenti previsti ai sensi della L. 241/90 e s.m.i. e L.R. 7/2019 per l'erogazione delle prestazioni		100%
Trasparenza	Responsabili	pubblicazione nel sito Web del Dipartimento del nominativo del Dirigente della struttura regionale competente	aggiornamento delle informazioni sul web	
	Procedure di contatto	Pubblicazione nel sito web del Dipartimento delle modalità di contatto	aggiornamento delle informazioni sul web	
	Tempistiche di risposta	Rispetto dei termini dei procedimenti previsti ai sensi della L. 241/90 e s.m.i. e L.R. 7/2019 per l'erogazione delle prestazioni		100%
	Eventuali spese a carico dell'utente	Pubblicazione nel sito web del Dipartimento delle spese a carico del richiedente	aggiornamento delle informazioni sul web	
Efficacia	Conformità	Regolarità della prestazione erogata		100%



**STANDARD QUALITATIVI DEI SERVIZI EROGATI**

SERVIZIO EROGATO

**IMMATRICOLAZIONE E REIMMATRICOLAZIONE DI AUTOVEICOLI, MOTOVEICOLI E LORO RIMORCHI CHE NON RIENTRANO NELL'AMBITO DI APPLICAZIONE DEL DECRETO DEL PRESIDENTE DELLA REPUBBLICA 19/09/2000, N. 358***Principali caratteristiche del servizio erogato*

Il servizio prevede la targatura dei veicoli (autoveicoli, motoveicoli, rimorchi) a seguito di nuova immatricolazione (prima immissione in circolazione) o reimmatricolazione.

*Modalità di erogazione*

L'utente intestatario/proprietario del veicolo, ovvero delegato, ovvero studio di consulenza automobilistica delegato, presenta apposita richiesta al Servizio M.C. che, esperita l'istruttoria documentale, provvede al rilascio delle targhe di riconoscimento e della carta di circolazione.

*Tipologia di utenza che usufruisce del servizio*

Tutti gli utenti che intendono o hanno titolo ad immatricolare o reimmatricolare un veicolo che non rientra nel nell'ambito di applicazione del D.P.R. 358/2000

*Organo cui notificare la preventiva diffida del ricorrente***Dirigente Generale del Dipartimento regionale delle Infrastrutture, della Mobilità e dei Trasporti**

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Accessibilità fisica	Accesso agli uffici dei Servizi della Motorizzazione Civile	Nei giorni di ricevimento del pubblico	
	Accessibilità multicanale	Informazioni e modulistica estraibili nel Sito Web del Dipartimento su come usufruire del servizio	aggiornamento delle informazioni sul web	
Tempestività	Tempestività	Tempo massimo intercorrente tra la presentazione della richiesta ed il rilascio della carta di circolazione e della targa.	Numero carte di circolazione e targhe rilasciate/Numero di richieste acquisite	100%
Trasparenza	Responsabili	pubblicazione nel sito Web del Dipartimento del nominativo del Dirigente della struttura regionale competente	aggiornamento delle informazioni sul web	
	Procedure di contatto	Pubblicazione nel sito web del Dipartimento delle modalità di contatto	aggiornamento delle informazioni sul web	
	Eventuali spese a carico dell'utente	Pubblicazione nel sito web del Dipartimento delle spese a carico del richiedente	aggiornamento delle informazioni sul web	
Efficacia	Conformità	Regolarità della prestazione erogata	Numero di reclami /numero atti evasi	100%

## STANDARD QUALITATIVI DEI SERVIZI EROGATI

SERVIZIO EROGATO

**AGGIORNAMENTO DELLA CARTA DI CIRCOLAZIONE PER CAMBIO DI RESIDENZA**

*Principali caratteristiche del servizio erogato*

Il servizio prevede l'aggiornamento della Carta di Circolazione per cambio di residenza, ai sensi dell'art. 247 del Regolamento di Esecuzione del Codice della Strada

*Modalità di erogazione*

Il servizio è effettuato a cura della DG-MOT con spedizione postale, al domicilio dell'utente, di un tagliando autoadesivo riportante la nuova residenza da applicare sulla carta di circolazione; ciò a seguito della comunicazione da parte del Comune di residenza.

*Tipologia di utenza che usufruisce del servizio*

Tutti i cittadini titolari di carta di circolazione

*Organo cui notificare la preventiva diffida del ricorrente*

DG-MOT - Capo del Dipartimento per i Trasporti, la navigazione, gli affari generali ed il personale

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Accessibilità fisica	Non dipende dall'Amministrazione Regionale	Non dipende dall'Amministrazione Regionale	
	Accessibilità multicanale	Informazioni nel Sito Web del Dipartimento su come usufruire del servizio	Aggiornamento del sito Web del Dipartimento	
Tempestività	Tempestività	Non dipende dall'Amministrazione Regionale		
Trasparenza	Responsabili	Non dipendono dall'Amministrazione Regionale		
	Procedure di contatto	indicate nella Pagina Web del Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti - Direzione generale per la motorizzazione		
	Tempistiche di risposta	pubblicati nella Pagina Web del Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti - Direzione generale per la motorizzazione		
	Eventuali spese a carico dell'utente	Le spese a carico dell'utenza e le modalità di pagamento sono reperibili nella Pagina Web del Dipartimento regionale delle Infrastrutture, della Mobilità e dei Trasporti nelle sezione "Cosa fare per ..."	Aggiornamento del sito Web	
Efficacia	Conformità	Regolarità della prestazione erogata	Non dipende dall'Amministrazione Regionale	
	Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata	Non dipende dall'Amministrazione Regionale	
	Compiutezza	Esautività della prestazione erogata	Non dipende dall'Amministrazione Regionale	

**STANDARD QUALITATIVI DEI SERVIZI EROGATI**

SERVIZIO EROGATO

**AGGIORNAMENTO DELLA CARTA DI CIRCOLAZIONE PER TRASFERIMENTO DELLA PROPRIETA' DI AUTOVEICOLI, MOTOVEICOLI E RIMORCHI CHE NON RIENTRANO NELL'AMBITO DI APPLICAZIONE DEL DECRETO DEL PRESIDENTE DELLA REPUBBLICA 19/09/2000, N. 358***Principali caratteristiche del servizio erogato*

Il servizio prevede l'aggiornamento della carta di circolazione dei veicoli (autoveicoli, motoveicoli, rimorchi) a seguito di nuova intestazione. Nel caso di veicolo soggetto a "titolo autorizzativo" previsto dal Codice della Strada, questo deve essere allegato alla richiesta nelle forme previste dalla tipologia del titolo (Conto Terzi, Conto Proprio, locazione, licenza): in questo caso si procederà alla ristampa della Carta di Circolazione; viceversa, si procederà al rilascio di apposita etichetta da applicare sul documento di circolazione.

*Modalità di erogazione*

L'utente intestatario/proprietario del veicolo, ovvero delegato, ovvero studio di consulenza automobilistica delegato, presenta apposita richiesta al Servizio M.C. che, esperita l'istruttoria documentale, provvede al rilascio dell'etichetta di aggiornamento o, se ricorre il caso, del duplicato della carta di circolazione.

*Tipologia di utenza che usufruisce del servizio*

Tutti gli utenti che intendono o hanno titolo ad intestarsi un veicolo che non rientra nel nell'ambito di applicazione del D.P.R. 358/2000

*Organo cui notificare la preventiva diffida del ricorrente*

**Dirigente Generale del Dipartimento regionale delle Infrastrutture, della Mobilità e dei Trasporti**

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Accessibilità fisica	Accesso agli uffici dei Servizi della Motorizzazione Civile	Nei giorni di ricevimento del pubblico	
	Accessibilità multicanale	Informazioni e modulistica estraibili nel Sito Web del Dipartimento su come usufruire del servizio	aggiornamento delle informazioni sul web	
Tempestività	Tempestività	Tempo massimo intercorrente tra la presentazione della richiesta ed il rilascio della carta di circolazione/etichetta.	Numero carte di circolazione-etichette rilasciate/Numero di richieste acquisite	100%
Trasparenza	Responsabili	pubblicazione nel sito Web del Dipartimento del nominativo del Dirigente della struttura regionale competente	aggiornamento delle informazioni sul web	
	Procedure di contatto	Pubblicazione nel sito web del Dipartimento delle modalità di contatto	aggiornamento delle informazioni sul web	
	Eventuali spese a carico dell'utente	Pubblicazione nel sito web del Dipartimento delle spese a carico del richiedente	aggiornamento delle informazioni sul web	
Efficacia	Conformità	Regolarità della prestazione erogata	Numero di reclami /numero atti evasi	100%

## STANDARD QUALITATIVI DEI SERVIZI EROGATI

### SERVIZIO EROGATO

**DUPLICATO DELLA CARTA DI CIRCOLAZIONE PER SMARRIMENTO, SOTTRAZIONE O DISTRUZIONE (con esclusione delle Carte di Circolazione sottoposte al possesso di un "Titolo")**

#### Principali caratteristiche del servizio erogato

Con esclusione dei duplicati della C.C. dei veicoli sottoposti a "Titolo", il servizio prevede il rilascio del duplicato della Carta di Circolazione per smarrimento, sottrazione o distruzione, ai sensi del Decreto del Presidente della Repubblica 9 marzo 2000 n. 105

#### Modalità di erogazione

Il servizio è effettuato a cura della DG-MOT con spedizione postale, al domicilio dell'utente, a seguito di denuncia agli Organi di Polizia competenti (Carabinieri o Polizia).

#### Tipologia di utenza che usufruisce del servizio

Tutti i cittadini titolari di carta di circolazione

#### Organo cui notificare la preventiva diffida del ricorrente

**Dirigente Generale del Dipartimento regionale delle Infrastrutture, della Mobilità e dei Trasporti (solo nei casi di documento di circolazione sottoposto a "Titolo")**

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Accessibilità fisica	Accesso ai Commissariati di P.S. o alle Stazioni dei Carabinieri	Non dipende dall'Amministrazione Regionale	
	Accessibilità multicanale	Informazioni nel Sito Web del Dipartimento su come usufruire del servizio		
Tempestività	Tempestività	Non dipende dall'Amministrazione Regionale	Non dipende dall'Amministrazione Regionale	
Trasparenza	Responsabili	Non dipendono dall'Amministrazione Regionale	Non dipende dall'Amministrazione Regionale	
	Procedure di contatto	indicate nella Pagina Web del Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti - Direzione generale per la motorizzazione	Non dipende dall'Amministrazione Regionale	
	Tempistiche di risposta	pubblicati nella Pagina Web del Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti - Direzione generale per la motorizzazione	Non dipende dall'Amministrazione Regionale	
	Eventuali spese a carico dell'utente	Le spese a carico dell'utenza e le modalità di pagamento sono reperibili nella Pagina Web del Dipartimento regionale delle Infrastrutture, della Mobilità e dei Trasporti nelle sezione "Cosa fare per ..."	Aggiornamento del sito Web	
Efficacia	Conformità	Regolarità della prestazione erogata	Non dipende dall'Amministrazione Regionale	
	Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata	Non dipende dall'Amministrazione Regionale	
	Compiutezza	Esautività della prestazione erogata	Non dipende dall'Amministrazione Regionale	

**STANDARD QUALITATIVI DEI SERVIZI EROGATI**

SERVIZIO EROGATO

**IMMATRICOLAZIONE MACCHINE AGRICOLE ED OPERATRICI***Principali caratteristiche del servizio erogato*

Il servizio prevede il rilascio delle targhe e dei documenti di circolazione ai proprietari di macchine agricole ed operatrici. La richiesta può essere avanzata da titolari di terreni agricoli, di aziende agricole o che svolgano attività agricola per conto di terzi.

*Modalità di erogazione*

L'utente intestatario/proprietario del veicolo, ovvero delegato, ovvero studio di consulenza automobilistica delegato, presenta apposita richiesta al Servizio M.C. che, esperita l'istruttoria documentale, provvede al rilascio delle targhe di riconoscimento e della carta di circolazione.

*Tipologia di utenza che usufruisce del servizio*

Tutti gli utenti che intendono o hanno titolo ad immatricolare o reimmatricolare una macchina agricola od operatrice

*Organo cui notificare la preventiva diffida del ricorrente*

**Dirigente Generale del Dipartimento regionale delle Infrastrutture, della Mobilità e dei Trasporti**

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Accessibilità fisica	Accesso agli uffici dei Servizi della Motorizzazione Civile	Nei giorni di ricevimento del pubblico	
	Accessibilità multicanale	Informazioni e modulistica estraibili nel Sito Web del Dipartimento su come usufruire del servizio	aggiornamento delle informazioni sul web	
Tempestività	Tempestività	Tempo massimo intercorrente tra la presentazione della richiesta ed il rilascio della carta di circolazione e della targa.	Numero carte di circolazione e targhe rilasciate/Numero di richieste acquisite	100%
Trasparenza	Responsabili	pubblicazione nel sito Web del Dipartimento del nominativo del Dirigente della struttura regionale competente	aggiornamento delle informazioni sul web	
	Procedure di contatto	Pubblicazione nel sito web del Dipartimento delle modalità di contatto	aggiornamento delle informazioni sul web	
	Eventuali spese a carico dell'utente	Pubblicazione nel sito web del Dipartimento delle spese a carico del richiedente	aggiornamento delle informazioni sul web	
Efficacia	Conformità	Regolarità della prestazione erogata	Numero di reclami /numero atti evasi	100%

**STANDARD QUALITATIVI DEI SERVIZI EROGATI**

SERVIZIO EROGATO

**IMMATRICOLAZIONE DEI VEICOLI DI IMPORTAZIONE PARALLELA***Principali caratteristiche del servizio erogato*

Il servizio prevede l'immatricolazione dei veicoli di importazione non ufficiale (parallela)

*Modalità di erogazione*

L'utente intestatario/proprietario del veicolo, ovvero delegato, ovvero studio di consulenza automobilistica delegato, presenta apposita richiesta al Servizio M.C. che, esperita l'istruttoria documentale, provvede al rilascio delle targhe di riconoscimento e della carta di circolazione, ovvero, nei casi prescritti, l'autorizzazione al collaudo esperito (positivamente) il quale si procederà all'immatricolazione.

*Tipologia di utenza che usufruisce del servizio*

Tutti gli utenti che intendono o hanno titolo ad immatricolare o reimmatricolare un veicolo proveniente dall'estero.

*Organo cui notificare la preventiva diffida del ricorrente***Dirigente Generale del Dipartimento regionale delle Infrastrutture, della Mobilità e dei Trasporti**

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Accessibilità fisica	Accesso agli uffici dei Servizi della Motorizzazione Civile	Nei giorni di ricevimento del pubblico	
	Accessibilità multicanale	Informazioni e modulistica estraibili nel Sito Web del Dipartimento su come usufruire del servizio	aggiornamento delle informazioni sul web	
Tempestività	Tempestività	Tempo massimo intercorrente tra la presentazione della richiesta ed il rilascio della carta di circolazione e della targa.	Numero carte di circolazione e targhe rilasciate/Numero di richieste acquisite	100%
Trasparenza	Responsabili	pubblicazione nel sito Web del Dipartimento del nominativo del Dirigente della struttura regionale competente	aggiornamento delle informazioni sul web	
	Procedure di contatto	Pubblicazione nel sito web del Dipartimento delle modalità di contatto	aggiornamento delle informazioni sul web	
	Eventuali spese a carico dell'utente	Pubblicazione nel sito web del Dipartimento delle spese a carico del richiedente	aggiornamento delle informazioni sul web	
Efficacia	Conformità	Regolarità della prestazione erogata	Numero di reclami /numero atti evasi	100%

**STANDARD QUALITATIVI DEI SERVIZI EROGATI**

SERVIZIO EROGATO

**RILASCIO DEL CERTIFICATO DI APPROVAZIONE A SEGUITO DI COLLAUDO VEICOLO***Principali caratteristiche del 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 accertata la corrispondenza alle caratteristiche costruttive e funzionali ed alle prescrizioni tecniche previste dal Codice della Strada, con conseguente rilascio del Certificato di Approvazione (CdA)

*Modalità di erogazione*

Su richiesta dell'utente intestatario/proprietario del veicolo, ovvero di studio di consulenza automobilistica incaricato, il Servizio M.C. provvede a fissare una data per il collaudo del veicolo per verificare la corrispondenza dello stesso alle norme del CdS. A seguito di esito positivo del collaudo è rilasciato il CDA che potrà essere presentato presso qualunque ufficio della M.C. per la successiva immatricolazione.

*Tipologia di utenza che usufruisce del servizio*

Tutti i cittadini

*Organo cui notificare la preventiva diffida del ricorrente***Dirigente Generale del Dipartimento regionale delle Infrastrutture, della Mobilità e dei Trasporti**

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Accessibilità fisica	Accesso agli uffici dei Servizi della Motorizzazione Civile	Nei giorni di ricevimento del pubblico	
	Accessibilità multicanale	Informazioni e modulistica estraibili nel Sito Web del Dipartimento su come usufruire del servizio	aggiornamento delle informazioni sul web	
Tempestività	Tempestività	Tempo massimo intercorrente tra la richiesta del certificato e la fissazione della data per il collaudo		100%
Trasparenza	Responsabili	pubblicazione nel sito Web del Dipartimento del nominativo del Dirigente della struttura regionale competente	aggiornamento delle informazioni sul web	
	Procedure di contatto	Pubblicazione nel sito web del Dipartimento delle modalità di contatto	aggiornamento delle informazioni sul web	
	Tempistiche di risposta	Rispetto dei termini dei procedimenti previsti ai sensi della L. 241/90 e s.m.i. e L.R. 7/2019 per l'erogazione delle prestazioni		100%
	Eventuali spese a carico dell'utente	Pubblicazione nel sito web del Dipartimento delle spese a carico del richiedente	aggiornamento delle informazioni sul web	
Efficacia	Conformità	Regolarità della prestazione erogata		100%

**STANDARD QUALITATIVI DEI SERVIZI EROGATI**

SERVIZIO EROGATO

**RILASCIO DI LICENZE COMUNITARIE E DI PROVVEDIMENTI AUTORIZZATORI PER IL TRASPORTO PASSEGGERI IN AMBITO NAZIONALE, COMUNITARIO ED INTERNAZIONALE***Principali caratteristiche del servizio erogato*

In ordine all'autotrasporto di passeggeri vengono rilasciate licenze comunitarie ed autorizzazioni per il trasporto passeggeri in ambito nazionale, comunitario ed internazionale extra UE. Il servizio non è di competenza regionale ed è effettuato a cura della DG-MOT - E' di competenza dei Servizi della M.C. della Regione il solo rilascio delle Copie Conformi delle Licenze.

*Modalità di erogazione*

Su richiesta di parte

*Tipologia di utenza che usufruisce del servizio*

Imprese di autotrasporto di passeggeri

*Organo cui notificare la preventiva diffida del ricorrente*

DG-MOT - Capo del Dipartimento per i Trasporti, la navigazione, gli affari generali ed il personale.

Dirigente Generale del Dipartimento regionale delle Infrastrutture, della Mobilità e dei Trasporti nel caso di rilascio di copie conformi.

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Accessibilità fisica	Accesso agli uffici ministeriali	Non dipende dall'Amministrazione Regionale	
	Accessibilità multicanale	Informazioni nei Siti Web del Ministero e del Dipartimento	Non dipende dall'Amministrazione Regionale	
Tempestività	Tempestività	Rispetto dei termini dei procedimenti previsti ai sensi della L. 241/90 per l'erogazione delle prestazioni	Non dipende dall'Amministrazione Regionale	
Trasparenza	Responsabili	pubblicazione nei siti Web dei nominativi dei Responsabili dei procedimenti	Non dipende dall'Amministrazione Regionale	
	Procedure di contatto	pubblicazione nei siti Web dei nominativi delle modalità di contatto	Non dipende dall'Amministrazione Regionale	
	Eventuali spese a carico dell'utente	Le spese a carico dell'utenza e le modalità di pagamento sono reperibili nella Pagina Web della DG-MOT	Non dipende dall'Amministrazione Regionale	
Efficacia	Conformità	Regolarità della prestazione erogata	Non dipende dall'Amministrazione Regionale	



**STANDARD QUALITATIVI DEI SERVIZI EROGATI**

SERVIZIO EROGATO

**RILASCIO DI AUTORIZZAZIONI PER IL TRASPORTO DI MERCI IN AMBITO COMUNITARIO (cd. Licenze comunitarie)***Principali caratteristiche del servizio erogato*

In ordine all'autotrasporto merci in conto terzi e conto proprio vengono rilasciate licenze comunitarie ed autorizzazioni per il trasporto di merci in ambito comunitario ed autorizzazioni internazionale extra UE. Il servizio non è di competenza regionale ed è effettuato a cura della DG-MOT - E' di competenza dei Servizi della M.C. della Regione il solo rilascio delle Copie Conformi delle Licenze.

*Modalità di erogazione*

Su richiesta di parte

*Tipologia di utenza che usufruisce del servizio*

Imprese di autotrasporto di merci

*Organo cui notificare la preventiva diffida del ricorrente*

DG-MOT - Capo del Dipartimento per i Trasporti, la navigazione, gli affari generali ed il personale.

Dirigente Generale del Dipartimento regionale delle Infrastrutture, della Mobilità e dei Trasporti nel caso di rilascio di copie conformi.

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Accessibilità fisica	Accesso agli uffici ministeriali	Non dipende dall'Amministrazione Regionale	
	Accessibilità multicanale	Informazioni nei Siti Web del Ministero e del Dipartimento	Non dipende dall'Amministrazione Regionale	
Tempestività	Tempestività	Rispetto dei termini dei procedimenti previsti ai sensi della L. 241/90 per l'erogazione delle prestazioni	Non dipende dall'Amministrazione Regionale	
Trasparenza	Responsabili	pubblicazione nei siti Web dei nominativi dei Responsabili dei procedimenti	Non dipende dall'Amministrazione Regionale	
	Procedure di contatto	pubblicazione nei siti Web dei nominativi delle modalità di contatto	Non dipende dall'Amministrazione Regionale	
	Eventuali spese a carico dell'utente	Le spese a carico dell'utenza e le modalità di pagamento sono reperibili nella Pagina Web della DG-MOT	Non dipende dall'Amministrazione Regionale	
Efficacia	Conformità	Regolarità della prestazione erogata	Non dipende dall'Amministrazione Regionale	

**STANDARD QUALITATIVI DEI SERVIZI EROGATI**

SERVIZIO EROGATO

**RILASCIO DI COPIA CONFORME DI LICENZA COMUNITARIA***Principali caratteristiche del servizio erogato*

In ordine all'autotrasporto di passeggeri e di merci vengono rilasciate copie conformi delle licenze comunitarie.

*Modalità di erogazione*

L'utente presenta allo sportello del Servizio della Motorizzazione Civile l'originale della Licenza comunitaria; l'ufficio verifica telematicamente i dati e rilascia le copie conformi richieste.

*Tipologia di utenza che usufruisce del servizio*

Imprese di autotrasporto di passeggeri e di merci

*Organo cui notificare la preventiva diffida del ricorrente*

Dirigente Generale del Dipartimento regionale delle Infrastrutture, della Mobilità e dei Trasporti nel caso di rilascio di copie conformi.

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Accessibilità fisica	Accesso agli uffici dei Servizi della motorizzazione civile	Nei giorni di ricevimento del pubblico	
	Accessibilità multicanale	Informazioni nel Sito Web del Dipartimento su come usufruire del servizio	Aggiornamento del sito Web	
Tempestività	Tempestività	a vista	Documenti rilasciati/documenti richiesti	100%
Trasparenza	Responsabili	pubblicazione nei siti Web dei nominativi dei Responsabili dei procedimenti		
	Procedure di contatto	pubblicazione nei siti Web dei nominativi delle modalità di contatto		
	Eventuali spese a carico dell'utente	Le spese a carico dell'utenza e le modalità di pagamento sono reperibili nella Pagina Web del Dipartimento	Aggiornamento del sito Web	
Efficacia	Affidabilità	Regolarità della prestazione erogata	Reclami/documenti resi	

## STANDARD QUALITATIVI DEI SERVIZI EROGATI

SERVIZIO EROGATO

### ESAME PER IL CONSEGUIMENTO DELLA PATENTE NAUTICA

#### Principali caratteristiche del servizio erogato

Il servizio prevede il rilascio, a seguito di esami teorici e pratici, della patente nautica necessaria alla conduzione di natanti da diporto entro le 12 miglia dalla costa.

#### Modalità di erogazione

Gli utenti (anche presentati da scuola nautiche autorizzate) inoltrano regolare domanda d'esame per il conseguimento della patente nautica per la conduzione di natanti a vela od a motore, per la navigazione da diporto entro le 12 miglia dalla costa. Il Servizio della M.C., istruita la domanda, organizza una seduta d'esame. Superato positivamente l'esame teorico (quiz più carteggio), il candidato sostiene l'esame pratico a mare, al termine del quale, in caso di esito positivo, viene consegnata a vista la patente nautica.

#### Tipologia di utenza che usufruisce del servizio

Tutti i cittadini in possesso dei requisiti prescritti dal Codice della Navigazione e dalle norme del diporto nautico.

#### Organo cui notificare la preventiva diffida del ricorrente

**Dirigente Generale del Dipartimento regionale delle Infrastrutture, della Mobilità e dei Trasporti**

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Accessibilità fisica	Accesso agli uffici dei Servizi della Motorizzazione Civile	Nei giorni di ricevimento del pubblico	
	Accessibilità multicanale	Informazioni e modulistica estraibili nel Sito Web del Dipartimento su come usufruire del servizio	aggiornamento delle informazioni sul web	
Tempestività	Tempestività	Tempo massimo intercorrente tra la data di presentazione della Domanda d'Esame e la data di fissazione della prova teorica d'esame.	numero delle richieste/numero di prove effettuate	90%
Trasparenza	Responsabili	pubblicazione nel sito Web del Dipartimento del nominativo del Dirigente della struttura regionale competente	aggiornamento delle informazioni sul web	
	Procedure di contatto	Pubblicazione nel sito web del Dipartimento delle modalità di contatto	aggiornamento delle informazioni sul web	
	Spese a carico dell'utente	Pubblicazione nel sito web del Dipartimento delle spese a carico del richiedente	aggiornamento delle informazioni sul web	
Efficacia	Affidabilità	Regolarità della prestazione erogata	Numero reclami/numero esami evasi	

**STANDARD QUALITATIVI DEI SERVIZI EROGATI**

SERVIZIO EROGATO

**DUPPLICATI PATENTI NAUTICHE PER VARIAZIONI RESIDENZA E RINNOVI DI VALIDITA'***Principali caratteristiche del servizio erogato*

Il servizio prevede la convalida della patente nautica e/o l'aggiornamento per cambio di residenza del titolare richiedente.

*Modalità di erogazione*

Gli utenti (anche presentati da scuola nautiche autorizzate) inoltrano regolare domanda di convalida della patente nautica e/o di aggiornamento per cambio di residenza. Il Servizio della M.C., istruita la domanda, provvede al rinnovo di validità previa verifica dei registri, ovvero provvede all'annotazione attestante il cambio di residenza

*Tipologia di utenza che usufruisce del servizio*

Tutti i cittadini in possesso di patente nautica.

*Organo cui notificare la preventiva diffida del ricorrente***Dirigente Generale del Dipartimento regionale delle Infrastrutture, della Mobilità e dei Trasporti**

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Accessibilità fisica	Accesso agli uffici dei Servizi della Motorizzazione Civile	Nei giorni di ricevimento del pubblico	
	Accessibilità multicanale	Informazioni e modulistica estraibili nel Sito Web del Dipartimento su come usufruire del servizio	aggiornamento delle informazioni sul web	
Tempestività	Tempestività	Tempo massimo intercorrente tra la data di presentazione della Domanda e la data di rilascio dell'aggiornamento.	numero delle richieste/numero di prove effettuate	90%
Trasparenza	Responsabili	pubblicazione nel sito Web del Dipartimento del nominativo del Dirigente della struttura regionale competente	aggiornamento delle informazioni sul web	
	Procedure di contatto	Pubblicazione nel sito web del Dipartimento delle modalità di contatto	aggiornamento delle informazioni sul web	
	Spese a carico dell'utente	Pubblicazione nel sito web del Dipartimento delle spese a carico del richiedente	aggiornamento delle informazioni sul web	
Efficacia	Affidabilità	Regolarità della prestazione erogata	Numero reclami/numero esami evasi	