

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

I. Duplicato della patente per smarrimento etc.

Dipartimento regionale delle Infrastrutture della Mobilità e dei Trasporti – SERVIZIO DELLA MOTORIZZAZIONE CIVILE AGRIGENTO	
Servizio erogato	duplicato della patente di guida per deterioramento, smarrimento, furto, riclassificazione . Riferimenti normativi: CDS e succ. circolari
Denominazione della struttura	UNITA' OPERATIVA 2 – CONDUCENTI
Responsabile del procedimento	ARCH. ADRIANA AMORMINO
modalità di accesso al servizio	VIA GIOVANNI XXIII – CENTRO DIREZIONALE REGIONE SICILIANA LUN-MERC-VEN ORE 9 – 12.30 MERCOLEDI' 16 – 17.30 Canali di comunicazione : telefonio 0922 469654 email: mcag.trasporti@regione.sicilia.it pec: mcag.trasporti@certmail.regione.sicilia.it mcag.trasporti@regione.sicilia.it
Modulistica	MOD. TT2112 SCARICABILE DAL PORTALE DELL'AUTOMOBILISTA
tempi di erogazione del servizio	TEMPO LIMITE DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO:30 GG.
trasparenza del servizio	http://pti.regione.sicilia.it/portal/page/portal/PIR_PORTALE/PIR_LaStrutturaRegionale/PIR_AssinfrastruttureMobilita/PIR_InfrastruttureMobilitaTrasporti/PIR_Areematiche/PIR_Alticontenuti/PIR_Cosafareper/PIR_Patentidguida
Evetuali costi per l'utente	INFORMAZIONI PRESSO URP TE. 0922 469633

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			100,00%
Tempestività	Tempestività	Erogazione del-la prestazione entro i termini	(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	Publicazione 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	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
Efficacia	Conformità	100% di regolarità della prestazione erogata	Numero di pratiche evase conformemente alla norma di riferimento / Numero totale comunicazioni	100,00%
	Affidabilità	MASSIMA	Numero di reclami / Numero richieste evase	<5%
	Compiutezza	100% 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
estende validità patente previo accer. del requ. psico fisici
UNITA' OPERATIVA 2 – CONDUCENTI
ARCH. ADRIANA AMORMINO
VIA GIOVANNI XXIII – CENTRO DIREZIONALE REGIONE SICILIANA
LUN-MERC-VEN ORE 9 – 12.30 MERCOLEDI' 16 – 17.30
Canali di comunicazione : telefono 0922 469654 email: mcag.trasporti@regione.sicilia.it pec: mcag.trasporti@certmail.regione.sicilia.it
mcag.trasporti@regione.sicilia.it
MOD. TT2112 SCARICABILE DAL PORTALE DELL'AUTOMOBILISTA
TEMPO LIMITE DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO:30 GG.
http://pti.regione.sicilia.it/portal/page/portal/PR_PORTALE/PR_LaStrutturaRegionale/PR_AssInfrastruttureMobilita/PR_InfrastruttureMobilita/Trasporti/PR_Aretematiche/PR_Altrocontenuti/PR_Cosafarper/PR_Patenti/guida
INFORMAZIONI PRESSO URP TE. 0922 469633

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			100,00%
Tempestività	Tempestività	Erogazione del-la prestazione entro i termini	(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: 241 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	100% di regolarità della prestazione erogata	Numero di pratiche evase conformemente alla norma di riferimento / Numero totale comunicazioni	100,00%
	Affidabilità	MASSIMA	Numero di reclami / Numero richieste evase	<5%
	Complessità	100% 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	procedimento per il conseguimento della patente categ. AM seguito di esami a quiz e prova pratica
Denominazione della struttura	UNITA' OPERATIVA 2 – CONDUCENTI
Responsabile del procedimento	ARCH. ADRIANA AMORMINO
modalità di accesso al servizio	VIA GIOVANNI XXIII – CENTRO DIREZIONALE REGIONE SICILIANA LUN-MERC-VEN ORE 9 – 12.30 MERCOLEDI' 16 – 17.30 Canali di comunicazione : telefono 0922 469654 email: mcag.trasporti@regione.sicilia.it pec: mcag.trasporti@certmail.regione.sicilia.it mcag.trasporti@regione.sicilia.it
Modulistica	MOD. TT2112 SCARICABILE DAL PORTALE DELL'AUTOMOBILISTA
tempi di erogazione del servizio	TEMPO LIMITE DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO:30 GG.
trasparenza del servizio	http://ptl.regione.sicilia.it/portal/pagina/portale/PR_PORTALE/PR_LaStrutturaRegionale/PR_AssInfrastruttureMobilita/PR_InfrastruttureMobilitaTrasporti/PR_Areematriche/PR_Articobonus/PR_Coscifare/PR_Patentidguida
Eventuali costi per l'utente	INFORMAZIONI PRESSO URP TE. 0922 469633

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)	280
	Multicanale			280
				100,00%
Tempestività	Tempestività	Erogazione della prestazione entro i termini	(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	100% di regolarità della prestazione erogata	Numero di pratiche evase conformemente alla norma di riferimento / Numero totale comunicazioni	100,00%
	Affidabilità	MASSIMA	Numero di reclami / Numero richieste evase	<5%
	Completezza	100% 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	procedimento per il conseguimento della patente categ. A1 A2 a seguito di esami a quiz e prova pratica
Denominazione della struttura	UNITA' OPERATIVA 2 – CONDUCENTI
Responsabile del procedimento	ARCH. ADRIANA AMORMINO
VIA GIOVANNI XXIII – CENTRO DIREZIONALE REGIONE SICILIANA	
LUN-MERC-VEN ORE 9 – 12.30 MERCOLEDI' 16 – 17.30	
Canali di comunicazione : telefonio 0922 469654 email: mcag.trasporti@regione.sicilia.it pec: mcag.trasporti@certmail.regione.sicilia.it	
mcag.trasporti@regione.sicilia.it	
Modalistica	MOD. TT2112 SCARICABILE DAL PORTALE DELL'AUTOMOBILISTA
tempi di erogazione del servizio	TEMPO LIMITE DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO:30 GG.
trasparenza del servizio	http://pti.regione.sicilia.it/portal/page/portal/PIR_PORTALE/PIR_LaStrutturaRegionale/PIR_AssInfrastruttureMobilita/PIR_InfrastruttureMobilitaTrasporti/PIR_Areemematiche/PIR_Altrocontenuti/PIR_Cosafareper/PIR_Patentidguida
Evetuali costi per l'utente	INFORMAZIONI PRESSO URP TE. 0922 469633

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			260
				100,00%
Tempestività	Tempestività	Erogazione del-la prestazione entro i termini	(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	Publicazione 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	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
Efficacia	Conformità	100% di regolarità della prestazione erogata	Numero di pratiche evase conformemente alla norma di riferimento / Numero totale comunicazioni	100,00%
	Affidabilità	MASSIMA	Numero di reclami / Numero richieste evase	<5%
	Compiutezza	100% 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	procedimento per il conseguimento della patente categ. B B1 BE B96 a seguito di esami a quiz e prova pratica
Denominazione della struttura	UNITA' OPERATIVA 2 – CONDUCENTI
Responsabile del procedimento	ARCH. ADRIANA AMORMINO
VIA GIOVANNI XXIII – CENTRO DIREZIONALE REGIONE SICILIANA	
LUN-MERC-VEN ORE 9 – 12.30 MERCOLEDI' 16 – 17.30	
Canali di comunicazione : telefonio 0922 469654 email: mcag.trasporti@regione.sicilia.it pec: mcag.trasporti@certmail.regione.sicilia.it	
mcag.trasporti@regione.sicilia.it	
Modalistica	MOD. TT2112 SCARICABILE DAL PORTALE DELL'AUTOMOBILISTA
tempi di erogazione del servizio	TEMPO LIMITE DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO:30 GG.
trasparenza del servizio	http://pti.regione.sicilia.it/portal/page/portal/PIR_PORTALE/PIR_LaStrutturaRegionale/PIR_AssInfrastruttureMobilita/PIR_InfrastruttureMobilitaTrasporti/PIR_Areematiche/PIR_Alticontenuti/PIR_Cosafareper/PIR_Patentidguida
Evetuali costi per l'utente	INFORMAZIONI PRESSO URP TE. 0922 469633

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			260
				100,00%
Tempestività	Tempestività	Erogazione del-la prestazione entro i termini	(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	Publicazione 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	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
Efficacia	Conformità	100% di regolarità della prestazione erogata	Numero di pratiche evase conformemente alla norma di riferimento / Numero totale comunicazioni	100,00%
	Affidabilità	MASSIMA	Numero di reclami / Numero richieste evase	<5%
	Compiutezza	100% 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 cat. C1, C1E, C, D1, D1E, D, DE e SPEC. A SEGUITO DI ESAME
UNITA' OPERATIVA 2 – CONDUCENTI
ARCH. ADRIANA AMORMINO
VIA GIOVANNI XXIII – CENTRO DIREZIONALE REGIONE SICILIANA
LUN-MERC-VEN ORE 9 – 12.30 MERCOLEDI' 16 – 17.30
Canali di comunicazione : telefono 0922 469654 email: mcag.trasporti@regione.sicilia.it pec: mcag.trasporti@certmail.regione.sicilia.it
mcag.trasporti@regione.sicilia.it
MOD. TT2112 SCARICABILE DAL PORTALE DELL'AUTOMOBILISTA
TEMPO LIMITE DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO:30 GG.
http://pti.regione.sicilia.it/portal/page/portal/PPR_PORTALE/PPR_LaStrutturaRegionale/PPR_AssInfrastruttureMobilita/PPR_InfrastruttureMobilita/Trasporti/PPR_Aretematiche/PPR_Altrocontenuti/PPR_Cosafarper/PPR_Patenti/guida
INFORMAZIONI PRESSO URP TE. 0922 469633

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			260
Tempestività	Tempestività	Erogazione del-la prestazione entro i termini	(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: 241 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
	Tempestività di risposta	Pubblicazione sul sito web della tempestività 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	100% di regolarità della prestazione erogata	Numero di pratiche evase conformemente alla norma di riferimento / Numero totale comunicazioni	100,00%
	Affidabilità	MASSIMA	Numero di reclami / Numero richieste evase	<5%
	Completezza	100% 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	procedimento per il conseguimento della CQC A SEGUITO DI ESAME
Denominazione della struttura	UNITA' OPERATIVA 2 – CONDUCENTI
Responsabile del procedimento	ARCH. ADRIANA AMORMINO
modalità di accesso al servizio	VIA GIOVANNI XXIII – CENTRO DIREZIONALE REGIONE SICILIANA
	LUN-MERC-VEN ORE 9 – 12.30 MERCOLEDI' 16 – 17.30
	Canali di comunicazione : telefonio 0922 469654 email: mcag.trasporti@regione.sicilia.it pec: mcag.trasporti@certmail.regione.sicilia.it
	mcag.trasporti@regione.sicilia.it
Modulistica	MOD. TT2112 SCARICABILE DAL PORTALE DELL'AUTOMOBILISTA
tempi di erogazione del servizio	TEMPO LIMITE DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO:30 GG.
trasparenza del servizio	http://pti.regione.sicilia.it/portal/page/portal/PIR_PORTALE/PIR_LaStrutturaRegionale/PIR_AssInfrastruttureMobilita/PIR_InfrastruttureMobilitaTrasporti/PIR_Areematiche/PIR_Altricontenuti/PIR_Cosafareper/PIR_Patentidguida
Evetuali costi per l'utente	INFORMAZIONI PRESSO URP TE. 0922 469633

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			260
				100,00%
Tempestività	Tempestività	Erogazione del-la prestazione entro i termini	(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	100% di regolarità della prestazione erogata	Numero di pratiche evase conformemente alla norma di riferimento / Numero totale comunicazioni	100,00%
	Affidabilità	MASSIMA	Numero di reclami / Numero richieste evase	<5%
	Compiutezza	100% 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 patente di guida per deterioramento, smarrimento, furto, riclassificazione
Denominazione della struttura	UNITA' OPERATIVA 2 – CONDUCENTI
Responsabile del procedimento	ARCH. ADRIANA AMORMINO
modalità di accesso al servizio	VIA GIOVANNI XXIII – CENTRO DIREZIONALE REGIONE SICILIANA LUN-MERC-VEN ORE 9 – 12.30 MERCOLEDI' 16 – 17.30 Canali di comunicazione : telefonio 0922 469654 email: mcag.trasporti@regione.sicilia.it pec: mcag.trasporti@certmail.regione.sicilia.it mcag.trasporti@regione.sicilia.it
Modulistica	MOD. TT2112 SCARICABILE DAL PORTALE DELL'AUTOMOBILISTA
tempi di erogazione del servizio	TEMPO LIMITE DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO:30 GG.
trasparenza del servizio	http://pti.regione.sicilia.it/portal/page/portal/PIR_PORTALE/PIR_LaStrutturaRegionale/PIR_AssInfrastruttureMobilita/PIR_InfrastruttureMobilitaTrasporti/PIR_Areematiche/PIR_Alticontenuti/PIR_Cosafareper/PIR_Patentidguida
Evetuali costi per l'utente	INFORMAZIONI PRESSO URP TE. 0922 469633

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			260
Tempestività	Tempestività	Erogazione del-la prestazione entro i termini	(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)	100,00%
				96%
Trasparenza	Responsabili	Publicazione 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	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
Efficacia	Conformità	100% di regolarità della prestazione erogata	Numero di pratiche evase conformemente alla norma di riferimento / Numero totale comunicazioni	100,00%
	Affidabilità	MASSIMA	Numero di reclami / Numero richieste evase	<5%
	Compiutezza	100% 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
procedimento ART. 138 Co 5 CONVERSIONE PAT. MILITARE
UNITA' OPERATIVA 2 – CONDUCENTI
ARCH. ADRIANA AMORMINO
VIA GIOVANNI XXIII – CENTRO DIREZIONALE REGIONE SICILIANA
LUN-MERC-VEN ORE 9 – 12.30 MERCOLEDI' 16 – 17.30
Canali di comunicazione : telefono 0922 469654 email: mcag.trasporti@regione.sicilia.it pec: mcag.trasporti@certmail.regione.sicilia.it
mcag.trasporti@regione.sicilia.it
MOD. TT2112 SCARICABILE DAL PORTALE DELL'AUTOMOBILISTA
TEMPO LIMITE DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO:30 GG.
http://pti.regione.sicilia.it/portal/page/portal/PIR_PORTALE/PIR_LaStrutturaRegionale/PIR_AssInfrastruttureMobilita/PIR_InfrastruttureMobilita/Trasporti/PIR_Aretematiche/PIR_Altrocontenuti/PIR_Cosafarpe/PIR_PatentiGuida
INFORMAZIONI PRESSO URP TE. 0922 469633

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			260
				100,00%
Tempestività	Tempestività	Erogazione del-la prestazione entro i termini	(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: 241 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
	Tempestiche di risposta	Pubblicazione sul sito web della tempestica 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	100% di regolarità della prestazione erogata	Numero di pratiche evase conformemente alla norma di riferimento / Numero totale comunicazioni	100,00%
	Affidabilità	MASSIMA	Numero di reclami / Numero richieste evase	<5%
	Complessità	100% 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	PER CONVERSIONE PAT. ESTERA
Denominazione della struttura	UNITA' OPERATIVA 2 - CONDUCENTI
Responsabile del procedimento	ARCH. ADRIANA AMORMINO
modalità di accesso al servizio	VIA GIOVANNI XXIII - CENTRO DIREZIONALE REGIONE SICILIANA
	LUN-MERC-VEN ORE 9 - 12.30 MERCOLEDI' 16 - 17.30
	Canali di comunicazione : telefono 0922 469654 email: mcag.trasporti@regione.sicilia.it pec: mcag.trasporti@certmail.regione.sicilia.it
	mcag.trasporti@regione.sicilia.it
Modulistica	MOD. TT2112 SCARICABILE DAL PORTALE DELL'AUTOMOBILISTA
tempi di erogazione del servizio	TEMPO LIMITE DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO:30 GG.
trasparenza del servizio	http://ptl.regione.sicilia.it/portal/pagina/portale/PRR_LaStrutturaRegionale/PRR_AssInfrastruttureMobilita/PRR_InfrastruttureMobilitaTrasporti/PRR_Areematriche/PRR_Altrocontenuti/PRR_Coscifareper/PRR_Patentidiguide
Eventuali costi per l'utente	INFORMAZIONI PRESSO URP TE. 0922 469633

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)	280
	Multicanale			280
Tempestività	Tempestività	Erogazione della prestazione entro i termini	(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
	Tempestività 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	100% di regolarità della prestazione erogata	Numero di pratiche evase conformemente alla norma di riferimento / Numero totale comunicazioni	100,00%
	Affidabilità	MASSIMA	Numero di reclami / Numero richieste evase	<5%
	Completezza	100% 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 PATENTE INTERNAZIONALE
Denominazione della struttura	UNITA' OPERATIVA 2 – CONDUCENTI
Responsabile del procedimento	ARCH. ADRIANA AMORMINO
modalità di accesso al servizio	VIA GIOVANNI XXIII – CENTRO DIREZIONALE REGIONE SICILIANA LUN-MERC-VEN ORE 9 – 12.30 MERCOLEDI' 16 – 17.30 Canali di comunicazione : telefonio 0922 469654 email: mcag.trasporti@regione.sicilia.it pec: mcag.trasporti@certmail.regione.sicilia.it mcag.trasporti@regione.sicilia.it
Modulistica	MOD. TT2112 SCARICABILE DAL PORTALE DELL'AUTOMOBILISTA
tempi di erogazione del servizio	TEMPO LIMITE DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO:30 GG.
trasparenza del servizio	http://pti.regione.sicilia.it/portal/page/portal/PIR_PORTALE/PIR_LaStrutturaRegionale/PIR_AssInfrastruttureMobilita/PIR_InfrastruttureMobilitaTrasporti/PIR_Areematiche/PIR_Altrocontenuti/PIR_Cosafareper/PIR_Patentidguida
Evetuali costi per l'utente	INFORMAZIONI PRESSO URP TE. 0922 469633

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			260
Tempestività	Tempestività	Erogazione del-la prestazione entro i termini	(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)	100,00%
				96%
Trasparenza	Responsabili	Publicazione 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	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
Efficacia	Conformità	100% di regolarità della prestazione erogata	Numero di pratiche evase conformemente alla norma di riferimento / Numero totale comunicazioni	100,00%
	Affidabilità	MASSIMA	Numero di reclami / Numero richieste evase	<5%
	Compiutezza	100% 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 C.A.P. (Certificato di Abilitazione Professionale)
Denominazione della struttura	UNITA' OPERATIVA 2 – CONDUCENTI
Responsabile del procedimento	ARCH. ADRIANA AMORMINO
modalità di accesso al servizio	VIA GIOVANNI XXIII – CENTRO DIREZIONALE REGIONE SICILIANA LUN-MERC-VEN ORE 9 – 12.30 MERCOLEDI' 16 – 17.30 Canali di comunicazione : telefonio 0922 469654 email: mcag.trasporti@regione.sicilia.it pec: mcag.trasporti@certmail.regione.sicilia.it mcag.trasporti@regione.sicilia.it
Modulistica	MOD. TT2112 SCARICABILE DAL PORTALE DELL'AUTOMOBILISTA
tempi di erogazione del servizio	TEMPO LIMITE DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO:30 GG.
trasparenza del servizio	http://pti.regione.sicilia.it/portal/page/portal/PIR_PORTALE/PIR_LaStrutturaRegionale/PIR_AssInfrastruttureMobilita/PIR_InfrastruttureMobilitaTrasporti/PIR_Areematiche/PIR_Altricontenuti/PIR_Cosafareper/PIR_Patentidguida
Evetuali costi per l'utente	INFORMAZIONI PRESSO URP TE. 0922 469633

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			260
				100,00%
Tempestività	Tempestività	Erogazione del-la prestazione entro i termini	(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	100% di regolarità della prestazione erogata	Numero di pratiche evase conformemente alla norma di riferimento / Numero totale comunicazioni	100,00%
	Affidabilità	MASSIMA	Numero di reclami / Numero richieste evase	<5%
	Compiutezza	100% 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
procedimento per REVISIONE PATENTE E CQC
UNITA' OPERATIVA 2 – CONDUCENTI
ARCH. ADRIANA AMORMINO
VIA GIOVANNI XXIII – CENTRO DIREZIONALE REGIONE SICILIANA
LUN-MERC-VEN ORE 9 – 12.30 MERCOLEDI' 16 – 17.30
Canali di comunicazione : telefono 0922 469654 email: mcag.trasporti@regione.sicilia.it pec: mcag.trasporti@certmail.regione.sicilia.it
mcag.trasporti@regione.sicilia.it
MOD. TT746 SCARICABILE DAL PORTALE DELL'AUTOMOBILISTA
TEMPO LIMITE DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO:30 GG.
http://pti.regione.sicilia.it/portal/page/portal/PIR_PORTALE/PIR_LaStrutturaRegionale/PIR_AssInfrastruttureMobilita/PIR_InfrastruttureMobilita/Trasporti/PIR_Aretematiche/PIR_Altrocontenuti/PIR_Cosafarpe/PIR_Patenti/guida
INFORMAZIONI PRESSO URP TE. 0922 469633

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			260
				100,00%
Tempestività	Tempestività	Erogazione del-la prestazione entro i termini	(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
	Tempestiche di risposta	Pubblicazione sul sito web della tempestica 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	100% di regolarità della prestazione erogata	Numero di pratiche evase conformemente alla norma di riferimento / Numero totale comunicazioni	100,00%
	Affidabilità	MASSIMA	Numero di reclami / Numero richieste evase	<5%
	Complessità	100% 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	procedimento per RINNOVO PATENTE A SCADENZA
Denominazione della struttura	UNITA' OPERATIVA 2 – CONDUCENTI
Responsabile del procedimento	ARCH. ADRIANA AMORMINO
modalità di accesso al servizio	VIA GIOVANNI XXIII – CENTRO DIREZIONALE REGIONE SICILIANA
	LUN-MERC-VEN ORE 9 – 12.30 MERCOLEDI' 16 – 17.30
	Canali di comunicazione : telefonio 0922 469654 email: mcag.trasporti@regione.sicilia.it pec: mcag.trasporti@certmail.regione.sicilia.it
	mcag.trasporti@regione.sicilia.it
Modulistica	MOD. TT2112 SCARICABILE DAL PORTALE DELL'AUTOMOBILISTA
tempi di erogazione del servizio	TEMPO LIMITE DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO:30 GG.
trasparenza del servizio	http://pti.regione.sicilia.it/portal/page/portal/PIR_PORTALE/PIR_LaStrutturaRegionale/PIR_AssinfrastruttureMobilita/PIR_InfrastruttureMobilitaTrasporti/PIR_Areematiche/PIR_Alticontenuti/PIR_Cosafareper/PIR_Patentidguida
Evetuali costi per l'utente	INFORMAZIONI PRESSO URP TE. 0922 469633

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			260
				100,00%
Tempestività	Tempestività	Erogazione del-la prestazione entro i termini	(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	Publicazione 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	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
Efficacia	Conformità	100% di regolarità della prestazione erogata	Numero di pratiche evase conformemente alla norma di riferimento / Numero totale comunicazioni	100,00%
	Affidabilità	MASSIMA	Numero di reclami / Numero richieste evase	<5%
	Compiutezza	100% 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 patente nautica
Denominazione della struttura	UNITA' OPERATIVA 2 – CONDUCENTI
Responsabile del procedimento	ARCH. CARMELO VELLA
modalità di accesso al servizio	VIA GIOVANNI XXIII – CENTRO DIREZIONALE REGIONE SICILIANA
	LUN-MERC-VEN ORE 9 – 12.30 MERCOLEDI' 16 – 17.30
	Canali di comunicazione : telefonio 0922 469654 email: mcag.trasporti@regione.sicilia.it pec: mcag.trasporti@certmail.regione.sicilia.it
	mcag.trasporti@regione.sicilia.it
Modulistica	MOD. TT2112 SCARICABILE DAL PORTALE DELL'AUTOMOBILISTA
tempi di erogazione del servizio	TEMPO LIMITE DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO:30 GG.
trasparenza del servizio	http://pti.regione.sicilia.it/portal/page/portal/PIR_PORTALE/PIR_LaStrutturaRegionale/PIR_AssInfrastruttureMobilita/PIR_InfrastruttureMobilitaTrasporti/PIR_Areematiche/PIR_Altrocontenuti/PIR_Cosafareper/PIR_Patentidguida
Evetuali costi per l'utente	INFORMAZIONI PRESSO URP TE. 0922 469633

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			260
Tempestività	Tempestività	Erogazione del-la prestazione entro i termini	(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)	100,00%
				96%
Trasparenza	Responsabili	Publicazione 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	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
Efficacia	Conformità	100% di regolarità della prestazione erogata	Numero di pratiche evase conformemente alla norma di riferimento / Numero totale comunicazioni	100,00%
	Affidabilità	MASSIMA	Numero di reclami / Numero richieste evase	<5%
	Compiutezza	100% 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
Duplicato patente nautica
UNITA' OPERATIVA 2 – CONDUCENTI
ARCH. ADRIANA AMORMINO
VIA GIOVANNI XXIII – CENTRO DIREZIONALE REGIONE SICILIANA
LUN-MERC-VEN ORE 9 – 12.30 MERCOLEDI' 16 – 17.30
Canali di comunicazione : telefono 0922 469654 email: mcag.trasporti@regione.sicilia.it pec: mcag.trasporti@certmail.regione.sicilia.it
mcag.trasporti@regione.sicilia.it
MOD. TT2112 SCARICABILE DAL PORTALE DELL'AUTOMOBILISTA
TEMPO LIMITE DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO:30 GG.
http://pti.regione.sicilia.it/portal/page/portal/PIR_PORTALE/PIR_LaStrutturaRegionale/PIR_AssInfrastruttureMobilita/PIR_InfrastruttureMobilita/Trasporti/PIR_Aretematiche/PIR_Altrocontenuti/PIR_Cosafarpe/PIR_Patenti/guida
INFORMAZIONI PRESSO URP TE. 0922 469633

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			260
Tempestività	Tempestività	Erogazione del-la prestazione entro i termini	(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)	100,00%
				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
	Tempestiche di risposta	Pubblicazione sul sito web della tempestica 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	100% di regolarità della prestazione erogata	Numero di pratiche evase conformemente alla norma di riferimento / Numero totale comunicazioni	100,00%
	Affidabilità	MASSIMA	Numero di reclami / Numero richieste evase	<5%
	Complessità	100% 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	conseguimento Certificato form periodica ADR
Denominazione della struttura	UNITA' OPERATIVA 2 – CONDUCENTI
Responsabile del procedimento	ARCH. ADRIANA AMORMINO
modalità di accesso al servizio	VIA GIOVANNI XXIII – CENTRO DIREZIONALE REGIONE SICILIANA LUN-MERC-VEN ORE 9 – 12.30 MERCOLEDI' 16 – 17.30 Canali di comunicazione : telefono 0922 469654 email: mcag.trasporti@regione.sicilia.it pec: mcag.trasporti@certmail.regione.sicilia.it mcag.trasporti@regione.sicilia.it
Modulistica	MOD. TT2112 SCARICABILE DAL PORTALE DELL'AUTOMOBILISTA
tempi di erogazione del servizio	TEMPO LIMITE DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO:30 GG.
trasparenza del servizio	http://ptl.regione.sicilia.it/portal/pagina/portale/PRR_PORTALE/PRR_LaStrutturaRegionale/PRR_AssInfrastruttureMobilita/PRR_InfrastruttureMobilitaTrasporti/PRR_Areematriche/PRR_Articolenumeri/PRR_Coscifareper/PRR_Patentidiguida
E eventuali costi per l'utente	INFORMAZIONI PRESSO URP TE. 0922 469633

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)	280
	Multicanale			280 100,00%
Tempestività	Tempestività	Erogazione della prestazione entro i termini	(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
	Tempestività 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	100% di regolarità della prestazione erogata	Numero di pratiche evase conformemente alla norma di riferimento / Numero totale comunicazioni	100,00%
	Affidabilità	MASSIMA	Numero di reclami / Numero richieste evase	<5%
	Completezza	100% di esaustività 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 reimmatricolazione veicoli e rimorchi
Denominazione della struttura	UNITA' OPERATIVA 1 – VEICOLI
Responsabile del procedimento	ING. GIUSEPPE MORREALE
modalità di accesso al servizio	VIA GIOVANNI XXIII – CENTRO DIREZIONALE REGIONE SICILIANA LUN-MERC-VEN ORE 9 – 12.30 MERCOLEDI' 16 – 17.30 Canali di comunicazione : telefonio 0922 469609 email: mcag.trasporti@regione.sicilia.it pec: mcag.trasporti@certmail.regione.sicilia.it mcag.trasporti@regione.sicilia.it
Modulistica	MOD. TT2119 SCARICABILE DAL PORTALE DELL'AUTOMOBILISTA
tempi di erogazione del servizio	TEMPO LIMITE DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO:30 GG.
trasparenza del servizio	http://pti.regione.sicilia.it/portal/page/portal/PIR_PORTALE/PIR_LaStrutturaRegionale/PIR_AssInfrastruttureMobilita/PIR_InfrastruttureMobilitaTrasporti/PIR_Cosafareper/PIR_AutoveicoliMotoveicoli1/TT2119%20R5%20editabile%20FIN.pdf
Evetuali costi per l'utente	INFORMAZIONI PRESSO URP TE. 0922 469633

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			260
Tempestività	Tempestività	Erogazione del-la prestazione entro i termini	(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)	100,00%
				96%
Trasparenza	Responsabili	Publicazione 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	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
Efficacia	Conformità	100% di regolarità della prestazione erogata	Numero di pratiche evase conformemente alla norma di riferimento / Numero totale comunicazioni	100,00%
	Affidabilità	MASSIMA	Numero di reclami / Numero richieste evase	<5%
	Compiutezza	100% 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	RICHIESTE DI IMMATRICOLAZIONE E REIMMATRICOLAZIONE CICLOMOTORI CON CONSEGUENTE STAMPA DI NUOVA CARTA DI CIRCOLAZIONE
Denominazione della struttura	UNITA' OPERATIVA 1 – VEICOLI
Responsabile del procedimento	ING. GIUSEPPE MORREALE
modalità di accesso al servizio	VIA GIOVANNI XXIII – CENTRO DIREZIONALE REGIONE SICILIANA LUN-MERC-VEN ORE 9 – 12.30 MERCOLEDI' 16 – 17.30 Canali di comunicazione : telefonio 0922 469609 email: mcag.trasporti@regione.sicilia.it pec: mcag.trasporti@certmail.regione.sicilia.it mcag.trasporti@regione.sicilia.it
Modulistica	MOD. TT2119 SCARICABILE DAL PORTALE DELL'AUTOMOBILISTA
tempi di erogazione del servizio	TEMPO LIMITE DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO:30 GG.
trasparenza del servizio	http://pti.regione.sicilia.it/portal/page/portal/PIR_PORTALE/PIR_LaStrutturaRegionale/PIR_AssInfrastruttureMobilita/PIR_InfrastruttureMobilitaTrasporti/PIR_Cosafareper/PIR_Autoveicoli/Motoveicoli/TT2119%20RS%20editabile%20FIN.pdf
Evetuali costi per l'utente	INFORMAZIONI PRESSO URP TE. 0922 469633

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			260
Tempestività	Tempestività	Erogazione del-la prestazione entro i termini	(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)	100,00%
				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	100% di regolarità della prestazione erogata	Numero di pratiche evase conformemente alla norma di riferimento / Numero totale comunicazioni	100,00%
	Affidabilità	MASSIMA	Numero di reclami / Numero richieste evase	<5%
	Compiutezza	100% 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 carta di circolazione cambio residenza
UNITA' OPERATIVA 1 – VEICOLI
ING. GIUSEPPE MORREALE
VIA GIOVANNI XXIII – CENTRO DIREZIONALE REGIONE SICILIANA
LUN-MERC-VEN ORE 9 – 12.30 MERCOLEDI' 16 – 17.30
Canali di comunicazione : telefono 0922 469609 email: mcag.trasporti@regione.sicilia.it pec: mcag.trasporti@certmail.regione.sicilia.it
mcag.trasporti@regione.sicilia.it
MOD. TT2119 SCARICABILE DAL PORTALE DELL'AUTOMOBILISTA
TEMPO LIMITE DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO:30 GG.
http://pti.regione.sicilia.it/portal/page/portal/PR_PORTALE/PR_LaStrutturaRegionale/PR_AssInfrastruttureMobilita/PR_InfrastruttureMobilitaTrasporti/PR_Cosfaraper/PR_AutoveicoliMotoveicoli/TT211920R3N20edtablen20RN.pdf
INFORMAZIONI PRESSO URP TE. 0922 469633

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			260
				100,00%
Tempestività	Tempestività	Erogazione del-la prestazione entro i termini	(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: 241 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	100% di regolarità della prestazione erogata	Numero di pratiche evase conformemente alla norma di riferimento / Numero totale comunicazioni	100,00%
	Affidabilità	MASSIMA	Numero di reclami / Numero richieste evase	<5%
	Complessità	100% 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	Aggiornamento carta di circolazione veicolo per trasferimento proprietà
Denominazione della struttura	UNITA' OPERATIVA 1 – VEICOLI
Responsabile del procedimento	ING. GIUSEPPE MORREALE
modalità di accesso al servizio	VIA GIOVANNI XXIII – CENTRO DIREZIONALE REGIONE SICILIANA LUN-MERC-VEN ORE 9 – 12.30 MERCOLEDI' 16 – 17.30 Canali di comunicazione : telefonio 0922 469609 email: mcag.trasporti@regione.sicilia.it pec: mcag.trasporti@certmail.regione.sicilia.it mcag.trasporti@regione.sicilia.it
Modulistica	MOD. TT2119 SCARICABILE DAL PORTALE DELL'AUTOMOBILISTA
tempi di erogazione del servizio	TEMPO LIMITE DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO:30 GG.
trasparenza del servizio	http://pti.regione.sicilia.it/portal/page/portal/PIR_PORTALE/PIR_LaStrutturaRegionale/PIR_AssInfrastruttureMobilita/PIR_InfrastruttureMobilitaTrasporti/PIR_Cosafareper/PIR_AutoveicoleMotoveicoli/TT2119%20R5%20editabile%20FIN.pdf
Evetuali costi per l'utente	INFORMAZIONI PRESSO URP TE. 0922 469633

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			260
Tempestività	Tempestività	Erogazione del-la prestazione entro i termini	(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)	100,00%
				96%
Trasparenza	Responsabili	Publicazione 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	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
Efficacia	Conformità	100% di regolarità della prestazione erogata	Numero di pratiche evase conformemente alla norma di riferimento / Numero totale comunicazioni	100,00%
	Affidabilità	MASSIMA	Numero di reclami / Numero richieste evase	<5%
	Compiutezza	100% 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 carta di circolazione veicolo
Denominazione della struttura	UNITA' OPERATIVA 1 – VEICOLI
Responsabile del procedimento	ING. GIUSEPPE MORREALE
modalità di accesso al servizio	VIA GIOVANNI XXIII – CENTRO DIREZIONALE REGIONE SICILIANA LUN-MERC-VEN ORE 9 – 12.30 MERCOLEDI' 16 – 17.30 Canali di comunicazione : telefonio 0922 469609 email: mcag.trasporti@regione.sicilia.it pec: mcag.trasporti@certmail.regione.sicilia.it mcag.trasporti@regione.sicilia.it
Modulistica	MOD. TT2119 SCARICABILE DAL PORTALE DELL'AUTOMOBILISTA
tempi di erogazione del servizio	TEMPO LIMITE DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO:30 GG.
trasparenza del servizio	http://pti.regione.sicilia.it/portal/page/portal/PIR_PORTALE/PIR_LaStrutturaRegionale/PIR_AssInfrastruttureMobilita/PIR_InfrastruttureMobilitaTrasporti/PIR_Cosafareper/PIR_AutoveicoliMotoveicoli/TT2119%20R5%20editabile%20FIN.pdf
Evetuali costi per l'utente	INFORMAZIONI PRESSO URP TE. 0922 469633

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			260
Tempestività	Tempestività	Erogazione del-la prestazione entro i termini	(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)	100,00%
				96%
Trasparenza	Responsabili	Publicazione 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	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
Efficacia	Conformità	100% di regolarità della prestazione erogata	Numero di pratiche evase conformemente alla norma di riferimento / Numero totale comunicazioni	100,00%
	Affidabilità	MASSIMA	Numero di reclami / Numero richieste evase	<5%
	Compiutezza	100% 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
Richiesta immatricolazione macchine agricole e operatrici
UNITA' OPERATIVA 1 – VEICOLI
ING. GIUSEPPE MORREALE
VIA GIOVANNI XXIII – CENTRO DIREZIONALE REGIONE SICILIANA
LUN-MERC-VEN ORE 9 – 12.30 MERCOLEDI' 16 – 17.30
Canali di comunicazione : telefono 0922 469609 email: mcag.trasporti@regione.sicilia.it pec: mcag.trasporti@certmail.regione.sicilia.it
mcag.trasporti@regione.sicilia.it
MOD. TT2119 SCARICABILE DAL PORTALE DELL'AUTOMOBILISTA
TEMPO LIMITE DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO:30 GG.
http://pti.regione.sicilia.it/portal/page/portal/PR_PORTALE/PR_LaStrutturaRegionale/PR_AssInfrastruttureMobilita/PR_InfrastruttureMobilitaTrasporti/PR_Cosfaraper/PR_AutoveicoliMotoveicoli/TT211920R3N20edtablen20R3N.pdf
INFORMAZIONI PRESSO URP TE. 0922 469633

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			260
				100,00%
Tempestività	Tempestività	Erogazione del-la prestazione entro i termini	(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: 241 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	100% di regolarità della prestazione erogata	Numero di pratiche evase conformemente alla norme di riferimento / Numero totale comunicazioni	100,00%
	Affidabilità	MASSIMA	Numero di reclami / Numero richieste evase	<5%
	Completezza	100% 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	immatricolazione veicoli importazione parallela
Denominazione della struttura	UNITA' OPERATIVA 1 – VEICOLI
Responsabile del procedimento	ING. GIUSEPPE MORREALE
modalità di accesso al servizio	VIA GIOVANNI XXIII – CENTRO DIREZIONALE REGIONE SICILIANA
	LUN-MERC-VEN ORE 9 – 12.30 MERCOLEDI' 16 – 17.30
	Canali di comunicazione : telefono 0922 469609 email: mcag.trasporti@regione.sicilia.it pec: mcag.trasporti@certmail.regione.sicilia.it
	mcag.trasporti@regione.sicilia.it
Modulistica	MOD. TT2119 SCARICABILE DAL PORTALE DELL'AUTOMOBILISTA
tempi di erogazione del servizio	TEMPO LIMITE DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO:10 GG.
trasparenza del servizio	http://ptl.regione.sicilia.it/portal/pagine/portal/PRR_PORTALE/PRR_LaStrutturaRegionale/PRR_AssInfrastruttureMobilita/PRR_InfrastruttureMobilita/Trasporti/PRR_CosaFareper/PRR_AutoveicoliMotoveicoli/TT2119/2080%20editabile%20PRR.pdf
Eventuali costi per l'utente	INFORMAZIONI PRESSO URP TE. 0922 469633

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)	280
	Multicanale			280
Tempestività	Tempestività	Erogazione della prestazione entro i termini	(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	100% di regolarità della prestazione erogata	Numero di pratiche evase conformemente alla norma di riferimento / Numero totale comunicazioni	100,00%
	Affidabilità	MASSIMA	Numero di reclami / Numero richieste evase	<5%
	Completezza	100% 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	Revisioni Veicoli
Denominazione della struttura	UNITA' OPERATIVA 1 – VEICOLI
Responsabile del procedimento	ING. GIUSEPPE MORREALE
modalità di accesso al servizio	VIA GIOVANNI XXIII – CENTRO DIREZIONALE REGIONE SICILIANA LUN-MERC-VEN ORE 9 – 12.30 MERCOLEDI' 16 – 17.30 Canali di comunicazione : telefonio 0922 469609 email: mcag.trasporti@regione.sicilia.it pec: mcag.trasporti@certmail.regione.sicilia.it mcag.trasporti@regione.sicilia.it
Modulistica	MOD. TT2119 SCARICABILE DAL PORTALE DELL'AUTOMOBILISTA
tempi di erogazione del servizio	TEMPO LIMITE DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO:30 GG.
trasparenza del servizio	http://pti.regione.sicilia.it/portal/page/portal/PIR_PORTALE/PIR_LaStrutturaRegionale/PIR_AssInfrastruttureMobilita/PIR_InfrastruttureMobilitaTrasporti/PIR_Cosafareper/PIR_AutoveicoliMotoveicoli/TT2119%20R5%20editabile%20FIN.pdf
Evetuali costi per l'utente	INFORMAZIONI PRESSO URP TE. 0922 469633

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			260
Tempestività	Tempestività	Erogazione del-la prestazione entro i termini	(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)	100,00%
				96%
Trasparenza	Responsabili	Publicazione 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	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
Efficacia	Conformità	100% di regolarità della prestazione erogata	Numero di pratiche evase conformemente alla norma di riferimento / Numero totale comunicazioni	100,00%
	Affidabilità	MASSIMA	Numero di reclami / Numero richieste evase	<5%
	Compiutezza	100% 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	Certificazione di approvazione a seguito collaudo
Denominazione della struttura	UNITA' OPERATIVA 1 – VEICOLI
Responsabile del procedimento	ING. GIUSEPPE MORREALE
modalità di accesso al servizio	VIA GIOVANNI XXIII – CENTRO DIREZIONALE REGIONE SICILIANA LUN-MERC-VEN ORE 9 – 12.30 MERCOLEDI' 16 – 17.30 Canali di comunicazione : telefonio 0922 469609 email: mcag.trasporti@regione.sicilia.it pec: mcag.trasporti@certmail.regione.sicilia.it mcag.trasporti@regione.sicilia.it
Modulistica	MOD. TT2119 SCARICABILE DAL PORTALE DELL'AUTOMOBILISTA
tempi di erogazione del servizio	TEMPO LIMITE DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO:30 GG.
trasparenza del servizio	http://pti.regione.sicilia.it/portal/page/portal/PIR_PORTALE/PIR_LaStrutturaRegionale/PIR_AssInfrastruttureMobilita/PIR_InfrastruttureMobilitaTrasporti/PIR_Cosafareper/PIR_AutoveicoleMotoveicoli/TT2119%20R5%20editabile%20FIN.pdf
Evetuali costi per l'utente	INFORMAZIONI PRESSO URP TE. 0922 469633

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			260
Tempestività	Tempestività	Erogazione del-la prestazione entro i termini	(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)	100,00%
				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	100% di regolarità della prestazione erogata	Numero di pratiche evase conformemente alla norma di riferimento / Numero totale comunicazioni	100,00%
	Affidabilità	MASSIMA	Numero di reclami / Numero richieste evase	<5%
	Compiutezza	100% 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
Autorizzazione centri di Revisione
UNITA' OPERATIVA 1 – VEICOLI
ING. GIUSEPPE MORREALE
VIA GIOVANNI XXIII – CENTRO DIREZIONALE REGIONE SICILIANA
LUN-MERC-VEN ORE 9 – 12.30 MERCOLEDI' 16 – 17.30
Canali di comunicazione : telefono 0922 469609 email: mcag.trasporti@regione.sicilia.it pec: mcag.trasporti@certmail.regione.sicilia.it
mcag.trasporti@regione.sicilia.it
MOD. TT2119 SCARICABILE DAL PORTALE DELL'AUTOMOBILISTA
TEMPO LIMITE DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO:30 GG.
http://pti.regione.sicilia.it/portal/page/portal/PR_PORTALE/PR_LaStrutturaRegionale/PR_AsinfrastruttureMobilita/PR_InfrastruttureMobilitaTrasporti/PR_Cosfaraper/PR_AutoveicoliMotoveicoli/TT211920R3N20edtablen20RN.pdf
INFORMAZIONI PRESSO URP TE. 0922 469633

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			260
				100,00%
Tempestività	Tempestività	Erogazione del-la prestazione entro i termini	(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: 241 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
	Tempestiche di risposta	Pubblicazione sul sito web della tempestica 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	100% di regolarità della prestazione erogata	Numero di pratiche evase conformemente alla norma di riferimento / Numero totale comunicazioni	100,00%
	Affidabilità	MASSIMA	Numero di reclami / Numero richieste evase	<5%
	Complesszza	100% 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	Albo provinciale autotrasporto merci
Denominazione della struttura	UNITA' OPERATIVA 1 – VEICOLI
Responsabile del procedimento	ING. GIUSEPPE MORREALE
modalità di accesso al servizio	VIA GIOVANNI XXIII – CENTRO DIREZIONALE REGIONE SICILIANA LUN-MERC-VEN ORE 9 – 12.30 MERCOLEDI' 16 – 17.30 Canali di comunicazione : telefonio 0922 469609 email: mcag.trasporti@regione.sicilia.it pec: mcag.trasporti@certmail.regione.sicilia.it mcag.trasporti@regione.sicilia.it
Modulistica	MOD. TT2119 SCARICABILE DAL PORTALE DELL'AUTOMOBILISTA
tempi di erogazione del servizio	TEMPO LIMITE DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO:30 GG.
trasparenza del servizio	http://pti.regione.sicilia.it/portal/page/portal/PIR_PORTALE/PIR_LaStrutturaRegionale/PIR_AssInfrastruttureMobilita/PIR_InfrastruttureMobilitaTrasporti/PIR_Cosafareper/PIR_AutoveicoliMotoveicoli/TT2119%20R5%20editabile%20FIN.pdf
Evetuali costi per l'utente	INFORMAZIONI PRESSO URP TE. 0922 469633

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			260
Tempestività	Tempestività	Erogazione del-la prestazione entro i termini	(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)	100,00%
				96%
Trasparenza	Responsabili	Publicazione 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	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
Efficacia	Conformità	100% di regolarità della prestazione erogata	Numero di pratiche evase conformemente alla norma di riferimento / Numero totale comunicazioni	100,00%
	Affidabilità	MASSIMA	Numero di reclami / Numero richieste evase	<5%
	Compiutezza	100% 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
copia conforme licenza comunitaria per trasporto merci estero
UNITA' OPERATIVA 1 – VEICOLI
ING. GIUSEPPE MORREALE
VIA GIOVANNI XXIII – CENTRO DIREZIONALE REGIONE SICILIANA
LUN-MERC-VEN ORE 9 – 12.30 MERCOLEDI' 16 – 17.30
Canali di comunicazione : telefono 0922 469609 email: mcag.trasporti@regione.sicilia.it pec: mcag.trasporti@certmail.regione.sicilia.it
mcag.trasporti@regione.sicilia.it
MOD. TT2119 SCARICABILE DAL PORTALE DELL'AUTOMOBILISTA
TEMPO LIMITE DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO:30 GG.
http://pti.regione.sicilia.it/portal/page/portal/PR_PORTALE/PR_LaStrutturaRegionale/PR_AssInfrastruttureMobilita/PR_InfrastruttureMobilitaTrasporti/PR_Cosfaraper/PR_AutoveicoliMotoveicoli/TT211920R3N20edtablen20RN.pdf
INFORMAZIONI PRESSO URP TE. 0922 469633

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			260
Tempestività	Tempestività	Erogazione del-la prestazione entro i termini	(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: 241 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	100% di regolarità della prestazione erogata	Numero di pratiche evase conformemente alla norme di riferimento / Numero totale comunicazioni	100,00%
	Affidabilità	MASSIMA	Numero di reclami / Numero richieste evase	<5%
	Completezza	100% 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 autotrasporto merci conto proprio
Denominazione della struttura	UNITA' OPERATIVA 1 – VEICOLI
Responsabile del procedimento	ARCH. ADRIANA AMORMINO
modalità di accesso al servizio	VIA GIOVANNI XXIII – CENTRO DIREZIONALE REGIONE SICILIANA
	LUN-MERC-VEN ORE 9 – 12.30 MERCOLEDI' 16 – 17.30
	Canali di comunicazione : telefonio 0922 469654 email: mcag.trasporti@regione.sicilia.it pec: mcag.trasporti@certmail.regione.sicilia.it
	mcag.trasporti@regione.sicilia.it
Modulistica	MOD. TT2119 SCARICABILE DAL PORTALE DELL'AUTOMOBILISTA
tempi di erogazione del servizio	TEMPO LIMITE DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO:30 GG.
trasparenza del servizio	http://pti.regione.sicilia.it/portal/page/portal/PIR_PORTALE/PIR_LaStrutturaRegionale/PIR_AssInfrastruttureMobilita/PIR_InfrastruttureMobilitaTrasporti/PIR_Cosafareper/PIR_AutoveicolieMotoveicoli1/TT2119%20R5%20editabile%20FIN.pdf
Evetuali costi per l'utente	INFORMAZIONI PRESSO URP TE. 0922 469633

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			260
				100,00%
Tempestività	Tempestività	Erogazione del-la prestazione entro i termini	(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	100% di regolarità della prestazione erogata	Numero di pratiche evase conformemente alla norma di riferimento / Numero totale comunicazioni	100,00%
	Affidabilità	MASSIMA	Numero di reclami / Numero richieste evase	<5%
	Compiutezza	100% di esautività della prestazione erogata	Numero comunicazioni evase senza ulteriori adempimenti dell'utenza / Numero totale di comunicazioni	92,00%