

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

Dipartimento regionale delle Infrastrutture della Mobilità e dei Trasporti	
Servizio erogato	duplicato della patente di guida per deterioramento, smarrimento, furto, riclassificazione
Denominazione della struttura	Servizio della Motorizzazione Civile di Caltanissetta - Unità Operativa 02 Conducenti
Responsabile del procedimento	Ufficio Patenti Funzionario Direttivo Vincenzo Falsone - tel. 0934588528 e-mail: vfalsone@regione.sicilia.it
Via Carlo Alberto Dalla Chiesa 27	
modalità di accesso al servizio	Lunedì, e Venerdì dalle ore 9,00 alle ore 12,00, mercoledì dalle ore 9,00 alle ore 12,00 e dalle ore 15,00 alle ore 17,30
	Telefono: 0934 548558 - e-mail: mccl.trasporti@regione.sicilia.it - pec: motorizzazione.ci@certmail.regione.sicilia.it
	link istituzionale
Modulistica	Modello TT2112
tempi di erogazione del servizio	30/60 giorni
trasparenza del servizio	Presentazione istanza, diretta o tramite soggetto delegato, agli sportelli con contestuale rilascio permesso provvisorio di guida
Eventuali costi per l'utente	<€ 10,20 + € 32,00> - <€ 10,20> - <€ 10,20> - <€ 10,20 + € 32,00>

SCHEDE DI AUTOVALUTAZIONE STANDARD QUALITATIVI
--

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

Dipartimento regionale delle Infrastrutture della Mobilità e dei Trasporti	
Servizio erogato	Conferma di validità della patente di guida
Denominazione della struttura	Servizio della Motorizzazione Civile di Caltanissetta - Unità Operativa 02 Conducenti
Responsabile del procedimento	Ufficio Patenti Funzionario Direttivo Vincenzo Falsone - tel. 0934588528 e-mail: vfalsone@regione.sicilia.it
modalità di accesso al servizio	Via Carlo Alberto Dalla Chiesa 27 Lunedì, e Venerdì dalle ore 9,00 alle ore 12,00, mercoledì dalle ore 9,00 alle ore 12,00 e dalle ore 15,00 alle ore 17,30 Telefono: 0934 548558 - e-mail: mccl.trasporti@regione.sicilia.it - pec: motorizzazione.ci@certmail.regione.sicilia.it link istituzionale
Modulistica	Modello TT2112
tempi di erogazione del servizio	30/60 giorni
trasparenza del servizio	Presentazione istanza, diretta o tramite soggetto delegato, agli sportelli con contestuale rilascio
Eventuali costi per l'utente	

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

Dipartimento regionale delle Infrastrutture della Mobilità e dei Trasporti	
Servizio erogato	Rilascio della patente di guida di categoria "AM" a seguito di esami
Denominazione della struttura	Servizio della Motorizzazione Civile di Caltanissetta - Unità Operativa 02 Conducenti
Responsabile del procedimento	Ufficio Patenti Funzionario Direttivo Michele Ilardo - tel. 0934548526 - e-mail: michele.ilardo@regione.sicilia.it
modalità di accesso al servizio	Via Carlo Alberto Dalla Chiesa 27 Lunedì, e Venerdì dalle ore 9,00 alle ore 12,00, mercoledì dalle ore 9,00 alle ore 12,00 e dalle ore 15,00 alle ore 17,30 Telefono: 0934 548558 - e-mail: mccl.trasporti@regione.sicilia.it - pec: motorizzazione.ci@certmail.regione.sicilia.it link istituzionale
Modulistica	Modello TT2112
tempi di erogazione del servizio	8/15 giorni da presentazione rilascio statino prenotazione esami di teoria - 8/15 giorni da superamento esami di teoria rilascio foglio rosa - patente contestuale al superamento esami di guida
trasparenza del servizio	presentazione istanza diretta o tramite Autoscuola delegata
Eventuali costi per l'utente	€ 26,40 + € 16,00 + € 16,00

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

Dipartimento regionale delle Infrastrutture della Mobilità e dei Trasporti	
Servizio erogato	Rilascio della patente di guida di categoria "A1" "A2" "A" a seguito di esami
Denominazione della struttura	Servizio della Motorizzazione Civile di Caltanissetta - Unità Operativa 02 Conducenti
Responsabile del procedimento	Ufficio Patenti Funzionario Direttivo Michele Ilardo - tel. 0934548526 - e-mail: michele.ilardo@regione.sicilia.it
modalità di accesso al servizio	<p>Via Carlo Alberto Dalla Chiesa 27</p> <p>Lunedì, e Venerdì dalle ore 9,00 alle ore 12,00, mercoledì dalle ore 9,00 alle ore 12,00 e dalle ore 15,00 alle ore 17,30</p> <p>Telefono: 0934 548558 - e-mail: mccl.trasporti@regione.sicilia.it - pec: motorizzazione.ci@certmail.regione.sicilia.it</p> <p>link istituzionale</p>
Modulistica	Modello TT2112
tempi di erogazione del servizio	8/15 giorni da presentazione rilascio statino prenotazione esami di teoria - 8/15 giorni da superamento/esenzione esami di teoria rilascio foglio rosa - rilascio patente contestuale al superamento esami di guida
trasparenza del servizio	presentazione istanza diretta o tramite Autoscuola delegata
Evetuali costi per l'utente	€ 26,40 + € 16,00 + € 16,00

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

Dipartimento regionale delle Infrastrutture della Mobilità e dei Trasporti	
Servizio erogato	Rilascio della patente di guida di categoria "B1" "B" "B96" "BE" a seguito di esami
Denominazione della struttura	Servizio della Motorizzazione Civile di Caltanissetta - Unità Operativa 02 Conducenti
Responsabile del procedimento	Ufficio Patenti Funzionario Direttivo Michele Ilardo - tel. 0934548526 - e-mail: michele.ilardo@regione.sicilia.it
Via Carlo Alberto Dalla Chiesa 27	
modalità di accesso al servizio	Lunedì, e Venerdì dalle ore 9,00 alle ore 12,00, mercoledì dalle ore 9,00 alle ore 12,00 e dalle ore 15,00 alle ore 17,30
	Telefono: 0934 548558 - e-mail: mccl.trasporti@regione.sicilia.it - pec: motorizzazione.ci@certmail.regione.sicilia.it
	link istituzionale
Modulistica	Modello TT2112
tempi di erogazione del servizio	8/15 giorni da presentazione rilascio statino prenotazione esami di teoria - 8/15 giorni da superamento/esenzione esami di teoria rilascio foglio rosa - rilascio patente contestuale al superamento esami di guida
trasparenza del servizio	presentazione istanza diretta o tramite Autoscuola delegata
Evetuali costi per l'utente	€ 26,40 + € 16,00 + € 16,00

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

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

Dipartimento regionale delle Infrastrutture della Mobilità e dei Trasporti
Rilascio della patente di guida di categoria "C1" "C1E" "C" "CE" "D1" "D1E" "D" "DE" "SPECIALI" a seguito di esami
Servizio della Motorizzazione Civile di Caltanissetta - Unità Operativa 02 Conducenti
Ufficio Patenti Funzionario Direttivo Michele Ilardo - tel. 0934548526 - e-mail: michele.ilardo@regione.sicilia.it
Via Carlo Alberto Dalla Chiesa 27
Lunedì e Venerdì dalle ore 9,00 alle ore 12,00, mercoledì dalle ore 9,00 alle ore 12,00 e dalle ore 15,00 alle ore 15,30
Telefono: 0934 548558 - e-mail: mccl.trasporti@regione.sicilia.it - pec: motorizzazione.ci@certmail.regione.sicilia.it
link istituzionale
Modello TT2112
8/15 giorni da presentazione rilascio statino prenotazione esami di teoria - 8/15 giorni da superamento/esenzione esami di teoria rilascio foglio rosa - rilascio patente contestuale al superamento esami di guida
presentazione istanza diretta o tramite Autoscuola delegata
€ 26,40 + € 16,00 + € 16,00

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

Dipartimento regionale delle Infrastrutture della Mobilità e dei Trasporti	
Servizio erogato	Rilascio della Carta di Qualificazione del Conducente (C.Q.C.) a seguito di esame
Denominazione della struttura	Servizio della Motorizzazione Civile di Caltanissetta - Unità Operativa 02 Conducenti
Responsabile del procedimento	Ufficio Patenti Funzionario Direttivo Domenico Romano - tel. 0934548527 - e-mail: domenikoromano@regione.sicilia.it
Via Carlo Alberto Dalla Chiesa 27	
modalità di accesso al servizio	Lunedì, e Venerdì dalle ore 9,00 alle ore 12,00, mercoledì dalle ore 9,00 alle ore 12,00 e dalle ore 15,00 alle ore 15,30
	Telefono: 0934 548558 - e-mail: mccl.trasporti@regione.sicilia.it - pec: motorizzazione.cl@certmail.regione.sicilia.it
	link istituzionale
Modulistica	Modello TT746C
tempi di erogazione del servizio	30/45 giorni
trasparenza del servizio	presentazione istanza tramite Autoscuola delegata o Centro d'Istruzione
Evetuali costi per l'utente	€ 16,20 + € 16,00 + € 16,00

SCHEDE DI AUTOVALUTAZIONE STANDARD QUALITATIVI				
Dimensione	Sottodimensione	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Fisica	Accesso allo sportello fisico di accoglienza	(5 giornate lavorative a settimana)	260
	Multicanale	Possibilità di comunicare a mezzo telefono, fax, posta, e-mail	(5 giornate lavorative a settimana)	260
		Disponibilità del servizio tramite pubblicazione sul sito web istituzionale	(Numero spazi web aggiornati) / (Numero spazi web da aggiornare)	100,00%
Tempestività	Tempestività	Erogazione del-la prestazione entro i termini previsti dalla normativa e/o regolamento. Il servizio telefo-nico fornisce risposte in tempo reale; le risposte alle e-mail sono evase entro 24 /48 ore (entro 72 ore se parvenu-te nella chiusu-ra dell'ufficio per fine setti-mana o festi-vità	(Numero delle prestazioni effettuate entro il tempo previsto. Tempo medio di risposta alle chiamate entranti: 60 secondi) (Tempo medio di risposta alle richieste via e-mail: 24/ 48 ore)	96%
			96%	
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione sul sito web della informazione riguardante il responsabile del Servizio	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
	Tempistiche di risposta	Pubblicazione sul sito web della tempistica programmata	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
	Eventuali spese a carico dell'utente	Pubblicazione sul sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
Efficacia	Conformità	% di regolarità della prestazione erogata	Numero di pratiche evase conformemente alla norma di riferimento / Numero totale comunicazioni	100,00%
	Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata	Numero di reclami / Numero richieste evase	-5%
	Compiutezza	% di 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 riclassificazione o riduzione periodo di validità, deterioramento, distruzione, smarrimento, furto
Denominazione della struttura	Servizio della Motorizzazione Civile di Caltanissetta - Unità Operativa 02 Conducenti
Responsabile del procedimento	Ufficio Patenti Funzionario Direttivo Vincenzo Falsone - tel. 0934588528 e-mail: vfalsone@regione.sicilia.it
Via Carlo Alberto Dalla Chiesa 27	
modalità di accesso al servizio	Lunedì, e Venerdì dalle ore 9,00 alle ore 12,00, mercoledì dalle ore 9,00 alle ore 12,00 e dalle ore 15,00 alle ore 15,30
	Telefono: 0934 548558 - e-mail: mccl.trasporti@regione.sicilia.it - pec: motorizzazione.ci@certmail.regione.sicilia.it
	link istituzionale
Modulistica	Modello TT2112
tempi di erogazione del servizio	30/60 giorni
trasparenza del servizio	Presentazione istanza, diretta o tramite soggetto delegato, agli sportelli con contestuale rilascio permesso provvisorio di guida
Evetuali costi per l'utente	<€ 10,20 + € 32,00> - <€ 10,20+ €32,00> - <€ 10,20 + € 32,00> - <€ 10,20> <€ 10,20> - <€ 10,20>

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

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

Dipartimento regionale delle Infrastrutture della Mobilità e dei Trasporti
Rilascio patente di guida a seguito conversione di patente militare
Servizio della Motorizzazione Civile di Caltanissetta - Unità Operativa 02 Conducenti
Ufficio Patenti Funzionario Direttivo Vincenzo Falsone - tel. 0934588528 e-mail: v.falsone@regione.sicilia.it
Via Carlo Alberto Dalla Chiesa 27
Lunedì e Venerdì dalle ore 9,00 alle ore 12,00, mercoledì dalle ore 9,00 alle ore 12,00 e dalle ore 15,00 alle ore 15,30
Telefono: 0934 548558 - e-mail: mccl.trasporti@regione.sicilia.it - pec: motorizzazione.ci@certmail.regione.sicilia.it
link istituzionale
Modello TT2112
30/60 giorni
Presentazione istanza, diretta o tramite soggetto delegato, agli sportelli con contestuale rilascio ricevuta
€ 10,20 + € 32,00

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

Dipartimento regionale delle Infrastrutture della Mobilità e dei Trasporti	
Servizio erogato	Rilascio patente di guida a seguito conversione di patente estera
Denominazione della struttura	Servizio della Motorizzazione Civile di Caltanissetta - Unità Operativa 02 Conducenti
Responsabile del procedimento	Ufficio Patenti Funzionario Direttivo Vincenzo Falsone - tel. 0934588528 e-mail: vfalsone@regione.sicilia.it
modalità di accesso al servizio	Via Carlo Alberto Dalla Chiesa 27 Lunedì, e Venerdì dalle ore 9,00 alle ore 12,00, mercoledì dalle ore 9,00 alle ore 12,00 e dalle ore 15,00 alle ore 15,30 Telefono: 0934 548558 - e-mail: mccl.trasporti@regione.sicilia.it - pec: motorizzazione.ci@certmail.regione.sicilia.it link istituzionale
Modulistica	Modello TT2112
tempi di erogazione del servizio	30/60 giorni (Procedure RESPER) - 30 giorni da ricezione attestazioni validità e autenticità
trasparenza del servizio	Presentazione istanza, diretta o tramite soggetto delegato, agli sportelli con contestuale rilascio ricevuta
Eventuali costi per l'utente	€ 10,20 + € 32,00

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

Dipartimento regionale delle Infrastrutture della Mobilità e dei Trasporti	
Servizio erogato	Rilascio di patente internazionale
Denominazione della struttura	Servizio della Motorizzazione Civile di Caltanissetta - Unità Operativa 02 Conducenti
Responsabile del procedimento	Ufficio Patenti Funzionario Direttivo Domenico Romano - tel. 0934548527 - e-mail: domenicoromano@regione.sicilia.it
modalità di accesso al servizio	<p>Via Carlo Alberto Dalla Chiesa 27</p> <p>Lunedì, e Venerdì dalle ore 9,00 alle ore 12,00, mercoledì dalle ore 9,00 alle ore 12,00 e dalle ore 15,00 alle ore 15,30</p> <p>Telefono: 0934 548558 - e-mail: mccl.trasporti@regione.sicilia.it - pec: motorizzazione.ci@certmail.regione.sicilia.it</p> <p>link istituzionale</p>
Modulistica	Modello TT746
tempi di erogazione del servizio	8/15 giorni
trasparenza del servizio	Presentazione istanza, diretta o tramite soggetto delegato, agli sportelli con contestuale rilascio ricevuta
Evetuali costi per l'utente	€ 10,20 + € 32,00

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

Dipartimento regionale delle Infrastrutture della Mobilità e dei Trasporti	
Servizio erogato	Rilascio di Certificato di Abilitazione Professionale (CAP) a seguito di esame
Denominazione della struttura	Servizio della Motorizzazione Civile di Caltanissetta - Unità Operativa 02 Conducenti
Responsabile del procedimento	Ufficio Patenti Funzionario Direttivo Domenico Romano - tel. 0934548527 - e-mail: domenicoromano@regione.sicilia.it
Via Carlo Alberto Dalla Chiesa 27	
modalità di accesso al servizio	Lunedì, e Venerdì dalle ore 9,00 alle ore 12,00, mercoledì dalle ore 9,00 alle ore 12,00 e dalle ore 15,00 alle ore 15,30
	Telefono: 0934 548558 - e-mail: mccl.trasporti@regione.sicilia.it - pec: motorizzazione.cl@certmail.regione.sicilia.it
	link istituzionale
Modulistica	Modello TT746C
tempi di erogazione del servizio	8/15 giorni prenotazione esami - 15/30 giorni rilascio certificato da superamento esami
trasparenza del servizio	Presentazione istanza, diretta o tramite soggetto delegato, agli sportelli con contestuale rilascio ricevuta
Evetuali costi per l'utente	€ 16,20 + € 16,00 + 16,00

SCHEDE DI AUTOVALUTAZIONE STANDARD QUALITATIVI				
Dimensione	Sottodimensione	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Fisica	Accesso allo sportello fisico di accoglienza	(5 giornate lavorative a settimana)	260
	Multicanale	Possibilità di comunicare a mezzo telefono, fax, posta, e-mail	(5 giornate lavorative a settimana)	260
		Disponibilità del servizio tramite pubblicazione sul sito web istituzionale	(Numero spazi web aggiornati) / (Numero spazi web da aggiornare)	100,00%
Tempestività	Tempestività	Erogazione del-la prestazione entro i termini previsti dalla normativa e/o regolamento. Il servizio telefo-nico fornisce risposte in tempo reale; le risposte alle e-mail sono evase entro 24 /48 ore (entro 72 ore se parvenu-te nella chiusu-ra dell'ufficio per fine setti-mana o festi-vità	(Numero delle prestazioni effettuate entro il tempo previsto. Tempo medio di risposta alle chiamate entranti: 60 secondi) (Tempo medio di risposta alle richieste via e-mail: 24/ 48 ore)	96%
			96%	
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione sul sito web della informazione riguardante il responsabile del Servizio	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
	Tempistiche di risposta	Pubblicazione sul sito web della tempistica programmata	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
	Eventuali spese a carico dell'utente	Pubblicazione sul sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
Efficacia	Conformità	% di regolarità della prestazione erogata	Numero di pratiche evase conformemente alla norma di riferimento / Numero totale comunicazioni	100,00%
	Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata	Numero di reclami / Numero richieste evase	-5%
	Compiutezza	% di 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
Esame di revisione della Patente di guida e della Carta di Qualificazione del Conducente (CQC) a seguito di esame
Servizio della Motorizzazione Civile di Caltanissetta - Unità Operativa 02 Conducenti
Ufficio Patenti Funzionario Direttivo Domenico Romano - tel. 0934548527 - e-mail: domenicromano@regione.sicilia.it
Via Carlo Alberto Dalla Chiesa 27
Lunedì e Venerdì dalle ore 9,00 alle ore 12,00, mercoledì dalle ore 9,00 alle ore 12,00 e dalle ore 15,00 alle ore 15,30
Telefono: 0934 548558 - e-mail: mccl.trasporti@regione.sicilia.it - pec: motorizzazione.ci@certmail.regione.sicilia.it
link istituzionale
Modello TT746C
30/60 giorni
Presentazione istanza, diretta o tramite soggetto delegato, agli sportelli

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

Dipartimento regionale delle Infrastrutture della Mobilità e dei Trasporti	
Servizio erogato	Rinnovo della Patente di guida nei casi in cui il rinnovo telematico non dovesse risultare possibile o dovessero presentarsi anomalie che impediscono il rinnovo telematico
Denominazione della struttura	Servizio della Motorizzazione Civile di Caltanissetta - Unità Operativa 02 Conducenti
Responsabile del procedimento	Ufficio Patenti Funzionario Direttivo Domenico Romano - tel. 0934548527 - e-mail: domenikoromano@regione.sicilia.it
Via Carlo Alberto Dalla Chiesa 27	
modalità di accesso al servizio	Lunedì, e Venerdì dalle ore 9,00 alle ore 12,00, mercoledì dalle ore 9,00 alle ore 12,00 e dalle ore 15,00 alle ore 15,30
	Telefono: 0934 548558 - e-mail: mccl.trasporti@regione.sicilia.it - pec: motorizzazione.ci@certmail.regione.sicilia.it
	link istituzionale
Modulistica	Modello TT2112
tempi di erogazione del servizio	30/60 giorni
trasparenza del servizio	Presentazione istanza, diretta o tramite soggetto delegato, agli sportelli
Evetuali costi per l'utente	

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

Dipartimento regionale delle Infrastrutture della Mobilità e dei Trasporti	
Servizio erogato	Rilascio della Patente Nautica di categoria A e C che abilita al comando e alla condotta di natanti entro le dodici miglia
Denominazione della struttura	Servizio della Motorizzazione Civile di Caltanissetta - Unità Operativa 02 Conducenti
Responsabile del procedimento	Ufficio Patenti Funzionario Direttivo Domenico Romano - tel. 0934548527 - e-mail: domenicoromano@regione.sicilia.it
Via Carlo Alberto Dalla Chiesa 27	
modalità di accesso al servizio	Lunedì, e Venerdì dalle ore 9,00 alle ore 12,00, mercoledì dalle ore 9,00 alle ore 12,00 e dalle ore 15,00 alle ore 15,30
	Telefono: 0934 548558 - e-mail: mccl.trasporti@regione.sicilia.it - pec: motorizzazione.ci@certmail.regione.sicilia.it
	link istituzionale
Modulistica	Allegato G
tempi di erogazione del servizio	30/90 giorni
trasparenza del servizio	Presentazione istanza, diretta o tramite soggetto delegato, agli sportelli con contestuale rilascio permesso provvisorio di guida
Evetuali costi per l'utente	€ 20,00 + € 44,57 + € 16,00 + € 16,00 + € 1,38

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

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

Dipartimento regionale delle Infrastrutture della Mobilità e dei Trasporti
Rilascio di Duplicati di patenti nautiche per variazione di residenza e rinnovi di validità
Servizio della Motorizzazione Civile di Caltanissetta - Unità Operativa 02 Conducenti
Ufficio Patenti Funzionario Direttivo Domenico Romano - tel. 0934548527 - e-mail: domenikoromano@regione.sicilia.it
Via Carlo Alberto Dalla Chiesa 27
Lunedì e Venerdì dalle ore 9,00 alle ore 12,00, mercoledì dalle ore 9,00 alle ore 12,00 e dalle ore 15,00 alle ore 15,30
Telefono: 0934 548558 - e-mail: mccl.trasporti@regione.sicilia.it - pec: motorizzazione.ci@certmail.regione.sicilia.it
link istituzionale
Allegato G
30/90 giorni
Presentazione istanza, diretta o tramite soggetto delegato, agli sportelli con contestuale rilascio permesso provvisorio di guida
€ 29,57 + € 32,00 + € 1,38

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

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

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

18. Immatricolazioni e reimmatricolazioni autoveicoli motoveicoli e rimorchi

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Dipartimento regionale delle Infrastrutture della Mobilità e dei Trasporti
Immatricolazione di macchine agricole e macchine operatrici
Servizio della Motorizzazione Civile di Caltanissetta - Unità Operativa 01 Veicoli
Ufficio Patenti Funzionario Direttivo Michele Amico - tel. 0934548547 - e-mail: michele.amico@regione.sicilia.it
Via Carlo Alberto Dalla Chiesa 27
Lunedì – mercoledì – venerdì dalle 9,00 alle 12,00, mercoledì anche dalle 15,00 alle 17,00
Telefono: 0934 548558 - e-mail: mccl.trasporti@regione.sicilia.it - pec: motorizzazione.ci@certmail.regione.sicilia.it
Mod.TT2119 scaricabile dal sito Regione Sicilia.it>strutture regionali>dipartimento infrastrutture...>altri contenuti> cosa fare per>autoveicoli motoreicoli...
30 dd
Presentazione istanza da intestatario del documento o persona delegata con le modalità previste
2 imposte di bollo 32,00+ diritti di motorizzazione10,20 + targa 18,37

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

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

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

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

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

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

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

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

Dipartimento regionale delle Infrastrutture della Mobilità e dei Trasporti
Rilascio autorizzazione ai centri di revisione in seguito a collaudo tecnico
Servizio della Motorizzazione Civile di Caltanissetta - Unità Operativa 01 Veicoli
Ufficio Veicoli Funzionario Direttivo Michele Amico - tel. 0934548547 - e-mail: michele.amico@regione.sicilia.it
Via Carlo Alberto Dalla Chiesa 27
Lunedì – mercoledì – venerdì dalle 9,00 alle 12,00, mercoledì anche dalle 15,00 alle 17,00
Telefono: 0934 548547 - e-mail: mccltrasporti@regione.sicilia.it - pec: motorizzazione.ci@certmail.regione.sicilia.it
disponibili a richiesta
30 dd
Presentazione istanza da intestatario o legale rappresentante della Ditta
imposta di bollo 32,00 + diritti motorizzazione 211,40

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

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

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

Dipartimento regionale delle Infrastrutture della Mobilità e dei Trasporti	
Servizio erogato	Rilascio Copia certificata conforme
Denominazione della struttura	Servizio della Motorizzazione Civile di Caltanissetta – Ufficio Trasporto Merci
Responsabile del procedimento	Ufficio Veicoli Funzionario Direttivo Giuseppe Santamaria - tel. 0934548545 - e-mail: giuseppe.santamaria@regione.sicilia.it
modalità di accesso al servizio	<p>Via Carlo Alberto Dalla Chiesa 27</p> <p>Lunedì, e Venerdì dalle ore 9,00 alle ore 12,00, mercoledì dalle ore 9,00 alle ore 12,00 e dalle ore 15,00 alle ore 17,30</p> <p>Telefono: 0934 548558 - e-mail: mccl.trasporti@regione.sicilia.it - pec: motorizzazione.ci@certmail.regione.sicilia.it</p> <p>link istituzionale</p>
Modulistica	Domanda Al. 2 per copia conforme Licenza Comunitaria
tempi di erogazione del servizio	30gg
trasparenza del servizio	Presentazione istanza, diretta o tramite soggetto delegato, agli sportelli
Eventuali costi per l'utente	€10,20 - €32,00

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

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

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

