

***REGIONE SICILIANA***

**Assessorato Regionale dell’Economia**

**Autorità Regionale per l'Innovazione Tecnologica**

Ufficio per l'attività di coordinamento dei sistemi informativi regionali e l'attività informatica

della Regione e delle pubbliche amministrazioni regionali

**CARTA DEI SERVIZI**

**U.R.P.**

**UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO (U.R.P.)**

|  |  |
| --- | --- |
| Cos’è | L’Ufficio Relazioni con il Pubblico (U.R.P.) è il punto di contatto e di dialogo tra i cittadini ed l’Autorità Regionale per l'Innovazione Tecnologica.  In particolare l’U.R.P. fornisce informazioni sul diritto di accesso, sullo stato dei procedimenti amministrativi, svolge ricerche ed analisi finalizzate alla formulazione di proposte per migliorare i rapporti con gli utenti, raccoglie i reclami, le proposte e le segnalazioni dei cittadini e cura la pubblicazione del Registro degli accessi. |
| Riferimenti normativi | - Legge 241/1990 (Norme in materia di procedimento amministrativo e diritto di accesso) e loro successive modifiche ed integrazioni;  - L. R. 10/2011 (Disposizioni per i provvedimenti amministrativi, il diritto di accesso ai documenti amministrativi e la migliore funzionalità dell'attività amministrativa).  - D. lgs. n. 33/2013 (Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle Pubbliche Amministrazioni);  - Legge 190 del 2012 (Disposizioni per la prevenzione e la repressione della corruzione e dell’illegalità nella Pubblica Amministrazione);  - D. lgs 97/2016 (Revisione e semplificazione delle disposizioni in materia di prevenzione della corruzione, pubblicità e trasparenza, correttivo della legge 6 novembre 2012, n. 190 e del D. lgs 14 marzo 2013, n. 33, ai sensi dell’art. 7 della legge 7 agosto 2015, n. 124, in materia di riorganizzazione delle amministrazioni pubbliche). |
| Come si esplica | Il personale preposto all’U.R.P. risponde ai quesiti formulati dai cittadini mediante contatto telefonico, e-mail e contatto diretto.  Lo sportello è aperto al pubblico nei seguenti orari: dal lunedì al venerdì: 9,00 – 13,00 – Sede: via Ammiraglio Thaon de Revel n. 18720 – 90142 Palermo  telefono: 091/7661851 – 0917077734 - 721.  e-mail: [ufficio.informatica@regione.sicilia.it](mailto:ufficio.informatica@regione.sicilia.it)  pec: [ufficio.informatica@certmail.regione.sicilia.it](mailto:ufficio.informatica@certmail.regione.sicilia.it) |
| Chi ne usufruisce | Cittadini, imprese, enti, associazioni, Pubbliche Amministrazioni, professionisti, ecc. |
| Dirigente Responsabile | Francesca Chinnici, Responsabile Staff “Affari generali” |
| Organo cui notificare la  preventiva diffida del ricorrente | Dirigente Generale pro tempore dell’Autorità Regionale per l'Innovazione Tecnologica |

**INDICATORI DI QUALITA’**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **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% |
| **Tempestività** | Tempestività | Erogazione della prestazione entro  i termini previsti  dalla normativa  e/o regolamento.  Il servizio telefonico  fornisce risposte in tempo reale; le risposte  alle e-mail sono  evase entro 24 /48 ore (entro 72 ore se pervenute nella chiusura dell’ufficio per  fine settimana o  festività | (Numero delle prestazioni effettuate entro il tempo previsto. Tempo medio di risposta alle chiamate entranti: 60 secondi) (Tempo medio di  risposta alle richieste via email: 24/ 48 ore) | 95% |
| **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% |
| 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 | 90 |