



REGIONE SICILIANA

Assessorato Regionale dell'Energia e dei Servizi di Pubblica Utilità

Dipartimento Regionale dell'Acqua e dei Rifiuti



CARTA DEI SERVIZI

ANNO 2020

Premesse

"La Carta dei Servizi è il documento attraverso il quale ciascun Ente erogatore di servizi assume determinati impegni nei confronti della propria utenza in relazione ai servizi resi ed informa l'utente in merito alle modalità attraverso le quali gli stessi sono erogati, alle tutele previste, e agli standard di qualità".

La Carta dei servizi, quale strumento di tutela per i cittadini, è stata introdotta dalla direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27.01.1994 ("Principi sull'erogazione dei servizi pubblici").

Successivamente, con D.L. n.163 del 12 maggio 1995, convertito nella Legge n.273 dell'11 luglio 1995, denominata "Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle P.A." è stata dettata la disciplina procedurale per il miglioramento della qualità dei servizi, demandando al Presidente del Consiglio dei Ministri di fissare, con proprio provvedimento, gli schemi generali di riferimento delle relative carte.

La pubblicazione della Carta dei Servizi, o di un documento attestante gli standard di qualità dei servizi pubblici, è stato individuato dal D.Lgs. 33/2013 ("Riordino della disciplina riguardante il diritto di accesso civico e gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni") che ha introdotto gli obblighi di pubblicità in materia di erogazione di servizi. Con la Carta dei Servizi, la Regione Siciliana, quale ente erogatore dei servizi, informa gli utenti circa i servizi che è chiamata ad erogare nel rispetto di standard qualitativi e quantitativi, impegnandosi a promuovere forme di monitoraggio e valutazione e contestualmente di consiglio e reclamo.

Principi fondamentali

Il Dipartimento dell'Acqua e dei Rifiuti della Regione Siciliana si impegna ad erogare i propri servizi nel rispetto dei seguenti principi:

"Uguaglianza": gli utenti hanno gli stessi diritti, l'accesso ai servizi pubblici e le regole di erogazione degli stessi sono uguali per tutti;

"Imparzialità": il servizio deve essere erogato garantendo parità di trattamento sia tra le diverse aree geografiche, sia tra le diverse categorie o fasce di utenti, che devono essere trattati con obiettività, giustizia ed imparzialità;

"Continuità": l'erogazione del servizio avviene, di norma, con continuità e regolarità durante tutti i giorni lavorativi;

"Partecipazione": il diritto alla partecipazione degli utenti (cittadini ed imprese) deve essere sempre garantito. L'utente ha il diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano e nel contempo può formulare suggerimenti utili al miglioramento del servizio nonché a presentare reclami e segnalare eventuali disservizi. I diritti di conoscenza, accesso e partecipazione sono garantiti nel rispetto di quanto previsto dalle norme nazionali e regionali attualmente vigenti;

"Efficacia ed efficienza": l'erogazione dei servizi deve essere tale da garantire efficacia ed efficienza, a tal fine sono adottati sistemi utili al monitoraggio delle attività svolte nonché alla rilevazione del grado di soddisfazione degli utenti.

Utenti

Con la presente Carta dei Servizi il Dipartimento si rivolge in primo luogo a cittadini, imprese e attività produttive e a tutti coloro che agiscono a supporto di cittadini ed imprese quali: professionisti, architetti, geologi, ingegneri, geometri, periti, associazioni di categoria, collegi ed ordini professionali.

Gli uffici competenti

Per conoscere la struttura competente all'erogazione dei diversi servizi, gli utenti possono avvalersi di svariate modalità:

L'Ufficio relazioni con il pubblico (URP);

Il Sito istituzionale del Dipartimento regionale dell'Acqua e dei Rifiuti;

La Posta Elettronica Certificata (PEC) (dipartimento.acqua.rifiuti@certmail.regione.sicilia.it)

Recarsi presso i nostri uffici siti in Viale Campania, 36 - 90144 - Palermo.

Suggerimenti e reclami

I suggerimenti e gli eventuali reclami possono essere presentati mediante:

- posta elettronica dell'URP all'indirizzo urp.dar@regione.sicilia.it
- posta elettronica certificata (PEC) dipartimento.acqua.rifiuti@certmail.regione.sicilia.it
- direttamente allo sportello URP del Dipartimento dell'Acqua e dei Rifiuti presso la sede di Palermo di Viale Campania, 36/C - 90144 Palermo.

Ad ogni eventuale reclamo sarà data risposta entro 30 giorni presso l'indirizzo fornito dall'utente. La raccolta di suggerimenti e reclami ha lo scopo di favorire il miglioramento dei servizi forniti dalle strutture del Dipartimento. Per questo occorre che il suggerimento ed il reclamo siano presentati su un documento in cui compaiono anche i dati del cittadino che, tutelati dalla privacy, facilitano il feedback da parte della struttura.

Customer satisfaction

Allo scopo di monitorare la qualità dei servizi resi e migliorarli, l'URP ha elaborato un apposito questionario, disponibile sul sito web. Annualmente i risultati vengono pubblicati sul sito web Dipartimentale, con la massima trasparenza e la tutela della privacy.

Nelle pagine successive, la Carta dei Servizi e la descrizione degli Indicatori di Qualità di questo Dipartimento regionale dell'Acqua e dei Rifiuti.

Cos'è	L'Ufficio Relazioni con il Pubblico (U.R.P.) è il punto di contatto e di dialogo tra i cittadini ed il Dipartimento Regionale dell'Acqua e dei Rifiuti. 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. Accesso al pubblico: Al fine di contrastare e contenere il diffondersi del virus Covid-2019, a seguito del D.P.C.M. 4 e 8 marzo 2020 il ricevimento è consentito esclusivamente il mercoledì dalle ore 9,00 alle 13,30 limitatamente ai casi necessari ed indifferibili. Sede: viale Campania n. 36 - 90144 Palermo telefono: 091/6391111 interno 80519 - 80487 e-mail: urp.dar@regione.sicilia.it
Modulistica	http://pti.regione.sicilia.it/portal/page/portal/99B7BBB080A99BF6E040060A02016D0E
Chi ne usufruisce	Cittadini, imprese, enti, associazioni, Pubbliche Amministrazioni, professionisti, ecc.
Dirigente Responsabile	Ing. M. A. Cacciatore - Dirigente Responsabile Area 1 "Affari Generali"
Organo cui notificare la preventiva diffida del ricorrente	Dirigente Generale pro tempore del Dipartimento Regionale dell'Acqua e dei Rifiuti

INDICATORI DI QUALITÀ				
Dimensione	Sottodimensione	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Fisica	Accesso allo sportello fisico di accoglienza	(3 giornate lavorative a settimana)	159 gg all'anno
	Multicanale	Possibilità di comunicare a mezzo telefono, posta, e-mail	(5 giornate lavorative a Settimana)	260 gg all'anno
		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 nelle ore di chiusura dell'ufficio per fine settimana o festività)	Numero delle prestazioni effettuate entro il tempo previsto.	70 %
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione sul sito web della informazione riguardante il responsabile del Servizio	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	7 gg
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	7 gg
	Tempistiche di risposta	Pubblicazione sul sito web della tempistica programmata	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	7 gg
	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	7 gg
Efficacia	Conformità	Percentuale di regolarità della prestazione erogata	Numero di pratiche evase conformemente alla norma di riferimento / Numero totale comunicazioni	70 %
	Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata	Numero di reclami/ numero di richieste evase	< 5%
	Compiutezza	percentuale di esaustività della prestazione erogata	Numero comunicazioni evase senza ulteriori adempimenti dell'utenza / Numero totale di comunicazioni	70 %