

***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.itpec: 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 allosportello fisico diaccoglienza | (5 giornate lavorative asettimana) | 260 |
| Multicanale | Possibilità dicomunicare amezzo telefono,fax, posta, e-mail | (5 giornate lavorative asettimana) | 260 |
| Disponibilità delservizio tramitepubblicazione sulsito webistituzionale | (Numero spazi webaggiornati) / (Numero spaziweb da aggiornare) | 100% |
| **Tempestività** | Tempestività | Erogazione della prestazione entroi termini previstidalla normativae/o regolamento.Il servizio telefonicofornisce risposte in tempo reale; le rispostealle e-mail sonoevase entro 24 /48 ore (entro 72 ore se pervenute nella chiusura dell’ufficio perfine settimana ofestività  | (Numero delle prestazioni effettuate entro il tempo previsto. Tempo medio di risposta alle chiamate entranti: 60 secondi) (Tempo medio dirisposta alle richieste via email: 24/ 48 ore) | 95% |
| **Trasparenza** | Responsabili | Pubblicazione sul sito web della informazioneriguardante il responsabile del Servizio | Numero di giorni necessari perl’aggiornamento del sito web | 5 giorni |
| Procedure di contatto | Pubblicazione sul sito web delle informazioniriguardanti le modalità di contatto | Numero di giorni necessari perl’aggiornamento del sito web | 5 giorni |
| Tempistiche di risposta | Pubblicazione sul sito web della tempisticaprogrammata | Numero di giorni necessari perl’aggiornamento del sito web | 5 giorni |
| Eventuali spese a caricodell’utente | Pubblicazione sul sito web delle eventuali spese a carico dell’utente  | Numero di giorni necessari perl’aggiornamento del sito web | 5 giorni |
| **Efficacia** | Conformità | % di regolaritàdella prestazioneerogata | Numero di pratiche evase conformemente alla norma di riferimento / Numero totale comunicazioni | 100% |
| Affidabilità | Pertinenza dellaprestazioneerogata | Numero di reclami / Numerorichieste evase | < 5% |
| Compiutezza | % di esaustivitàdella prestazioneerogata | Numero comunicazioni evasesenza ulteriori adempimentidell’utenza / Numero totale dicomunicazioni | 90 |