



REGIONE SICILIANA

**Assessorato Regionale dell'Energia e dei Servizi di Pubblica Utilità
Dipartimento Regionale dell'Energia**

CARTA DEI SERVIZI

U.R.P.

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

Cos'è	<p>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'Energia.</p> <p>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.</p>
Riferimenti normativi	<p>Legge 241/1990 (Norme in materia di procedimento amministrativo e diritto di accesso) e loro successive modifiche ed integrazioni;</p> <p>L. R. 10/2011 (Disposizioni per i provvedimenti amministrativi, il diritto di accesso ai documenti amministrativi e la migliore funzionalità dell'attività amministrativa).</p> <p>D. lgs. n. 33/2013 (Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle Pubbliche Amministrazioni);</p> <p>Legge 190 del 2012 (Disposizioni per la prevenzione e la repressione della corruzione e dell'illegalità nella Pubblica Amministrazione);</p> <p>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).</p>
Come si esplica	<p>Il personale preposto all'U.R.P. risponde ai quesiti formulati dai cittadini mediante contatto telefonico, e-mail e contatto diretto.</p> <p>Lo sportello è aperto al pubblico nei seguenti orari: dal lunedì al venerdì: 9,00 – 13,00 – Sede: viale Campania n. 36 – 90146 Palermo telefono: 091/7661851 - 0917661854. e-mail: urp.energia@regione.sicilia.it</p>
Modulistica	<p>http://pti.regione.sicilia.it/portal/page/portal/PIR_PORTALE/PIR_LaStrutturaRegionale/PIR_AssEnergia/PIR_DipEnergia/PIR_8708817.459238028/PIR_Modulistica</p>
Chi ne usufruisce	<p>Cittadini, imprese, enti, associazioni, Pubbliche Amministrazioni, professionisti, ecc.</p>
Dirigente Responsabile	<p>– Dirigente Responsabile Area 1 “ Affari Generali”</p>
Organo cui notificare la preventiva diffida del ricorrente	<p>Dirigente Generale pro tempore del Dipartimento Regionale dell'Energia</p>

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 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 nella chiusura dell'ufficio per fine settimana o festività)	Numero delle prestazioni effettuate entro il tempo previsto.	100%
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	100%
	Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata	Numero di reclami	<5%
	Compiutezza	percentuale di esaustività della prestazione erogata	Numero comunicazioni evase senza ulteriori adempimenti dell'utenza / Numero totale di comunicazioni	90%