

| Dipartimento regionale delle Infrastrutture della Mobilità e dei Trasporti |  |
|--|--|
| Servizio erogato   | L'Ufficio Relazioni con il Pubblico (U.R.P.) è il punto di contatto e di dialogo tra i Cittadini ed il Dipartimento Regionale delle Infrastrutture della Mobilità e dei trasporti. In particolare l'U.R.P. fornisce informazioni sul diritto di accesso, sullo stato dei procedimenti amministrativi, verifica la qualità dei servizi offerti ai cittadini (mediante la somministrazione di questionari di Customer Satisfaction) raccoglie i reclami, le proposte e le segnalazioni dei cittadini e cura la pubblicazione, sia sul sito istituzionale del Dipartimento che dell'U.R.P., del Registro degli accessi. 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); Legge 24/11/2000 (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 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). |
| Denominazione della struttura  | UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO - U.O.A4.01  |
| Responsabile del procedimento  | Arch. Giovanni Schifano Telefono 091 7072039 e-mail urp.infrastrutture@regione.sicilia.it  |
| modalità di accesso al servizio  | <p>via Leonardo da Vinci n. 161 90145 Palermo ingresso da via Munther n. 21</p> <p>Lunedì - Mercoledì - Venerdì dalle ore 9:00 alle 13:00 Mercoledì dalle 16:00 alle 17:00</p> <p>Canali di comunicazione : 091 7072039 - 091 7072129 urp.infrastrutture@regione.sicilia.it</p> <p><a href="http://pti.regione.sicilia.it/portal/page/portal/PIR_PORTALE/PIR_LeStrutturaRegionale/PIR_AssInfrastruttureMobilitaPIR_InfrastruttureMobilitaTrasportiPIR_StrutturaPIR_URP">http://pti.regione.sicilia.it/portal/page/portal/PIR_PORTALE/PIR_LeStrutturaRegionale/PIR_AssInfrastruttureMobilitaPIR_InfrastruttureMobilitaTrasportiPIR_StrutturaPIR_URP</a></p>   |
| Modulistica  | <a href="http://pti.regione.sicilia.it/portal/page/portal/PIR_PORTALE/PIR_LeStrutturaRegionale/PIR_AssInfrastruttureMobilitaPIR_InfrastruttureMobilitaTrasportiPIR_StrutturaPIR_URP">http://pti.regione.sicilia.it/portal/page/portal/PIR_PORTALE/PIR_LeStrutturaRegionale/PIR_AssInfrastruttureMobilitaPIR_InfrastruttureMobilitaTrasportiPIR_StrutturaPIR_URP</a>  |
| tempi di erogazione del servizio   | 30 gg. secondo la normativa vigente (decorrenti dal protocollo di entrata dell'istanza alla data del rilascio del provvedimento autorizzativo), sono fatte salve le ipotesi di sospensione / interruzione del procedimento   |
| trasparenza del servizio   |  |
| Eventuali costi per l'utente   | Per l'accesso agli atti: € 0,26 per il rilascio di una o due copie; € 0,52 per il rilascio di tre o quattro copie e costi di seguito: Per il rilascio di copia autenticata: dovrà essere fornita dal richiedente 1 marca da bollo o € 14,62 per ogni documento richiesto e comunque ogni 4 facciate.   |

URP

## 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                |
| Tempestività  | Tempestività                         | Intervallo di tempo tra richiesta ed erogazione della prestazione entro i termini previsti dalla normativa (30gg) | 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           |
|               | Tempestività di risposta             | Pubblicazione sul sito web della tempistica programmata   | Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web  | 5 giorni           |
| Efficacia     | 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%            |
|               | Affidabilità                         | Pertinenza della prestazione erogata  | Numero di reclami / Numero richieste evase   | <5%                |
|               | Completezza                          | % di esautività della prestazione erogata   | Numero comunicazioni evase senza ulteriori adempimenti del cliente / Numero totale di comunicazioni  | 92,00%             |