Repubblica Italiana

Regione Siciliana

Assessorato Regionale delle Autonomie Locali e della Funzione Pubblica
Dipartimento Regionale della Funzione Pubblica e del Personale
Servizio 5 " Trasparenza e Semplificazione"
Unità Operativa di base S5.1 - "Ufficio Relazioni con il Pubblico"
Viale Regione Siciliana, 2194 - 90135 PALERMO
Tel.: 091/7073281 - 7073271 - 7073472 - 7073749
Fax: 091/7073785
E-mail: urp.dip.pers@regione.sicilia.it

Prot. n. 70899 PALERMO 13 MAG. 2016

OGGETTO: Monitoraggio, attraverso gli U.R.P., della qualità dei servizi resi al cittadino.

Ai tutti i Sigg. Dirigenti
degli Uffici Relazioni con il Pubblico
dei Dipartimenti della Regione Siciliana
Loro Sedi

Con la nota protocollo n. 120885 del 10 Agosto 2011 del Servizio 5 Trasparenza e Semplificazione di questo Dipartimento, sono state fornite direttive in merito all'acquisizione da parte di codesti Uffici dei dati relativi al monitoraggio dei servizi resi al cittadino ed alle associazioni attraverso i diversi strumenti di ascolto organizzativo (questionari di soddisfazione, reclami, segnalazioni, proposte, ecc.).

Considerato che:

1. con la mail del 05 agosto 2015 della scrivente Unità Operativa, si comunicava che anziché trasmettere trimestralmente i dati del monitoraggio, gli U.R.P. debbono pubblicare direttamente sul sito internet del proprio Dipartimento i report finali delle customer satisfaction effettuate sulla qualità dei servizi resi al cittadino-utente, e acquisiti attraverso la somministrazione di questionari, in modo da potere essere fruiti direttamente dai portatori d'interesse e dall'Amministrazione Regionale;
2. la Corte dei Conti - Sezione di Controllo per la Regione Siciliana - ha chiesto, tra l'altro, al fine della Parificazione del Rendiconto Generale della Regione Siciliana per l'anno 2015, di fornire notizie sui controlli relativi alla qualità dei servizi svolti dall'Amministrazione;

3. la Direttiva del Presidente della Regione Siciliana del 04 maggio 2016 al punto A1.2, prevede la diffusione dei sistemi di customer satisfaction quali indicatori della qualità dei servizi offerti.

Per quanto sopra considerato, l'U.R.P. di ciascun Dipartimento è chiamato a provvedere ad effettuare annualmente l'indagine di customer satisfaction, come citato al predetto punto 3, pubblicando nel proprio sito la relazione con allegati i report finali acquisiti, occorrenti – ove ancora richiesti – per la Parificazione della Corte dei Conti.

Pertanto si ritiene non più necessario il monitoraggio dei dati effettuato con cadenza trimestrale di cui alla predetta nota protocollo n. 120833 del 10 agosto 2011, che non deve più essere trasmesso al Servizio 5 "Trasparenza e Semplificazione" o all'Unità Operativa S5.1 – Ufficio Relazioni con il Pubblico di questo Dipartimento.

Si invita a comunicare la presente precisazione a tutti gli Uffici periferici del Dipartimento di competenza.

La presente comunicazione, verrà pubblicata nell'apposita sezione del sito internet del Dipartimento della Funzione Pubblica e del Personale.

Il Dirigente dell'U.R.P.
Emanuele Nicolosi

ASSESSORATO REGIONALE DELLE AUTONOMIE LOCALI E DELLA FUNZIONE PUBBLICA

Il Dirigente del Servizio 5
Gioacchino Di Salvo

ASSESSORATO REGIONALE DELLE AUTONOMIE LOCALI E DELLA FUNZIONE PUBBLICA

Il Dirigente Generale
L. Giammanco

REPUBBLICA ITALIANA

Regione Siciliana
Assessorato Regionale delle Autonomie Locali
e della Funzione Pubblica
Dipartimento regionale della Funzione Pubblica e del Personale
Servizio 5 Trasparenza e Semplificazione
Viale Regione Siciliana, 2194 – 90135 PALERMO
tel. 091/7073516 – Telefax 091/7072820

Prot. n. 120885 Palermo, 10 AGO. 2011

OGGETTO: Monitoraggio, attraverso gli U.R.P., della qualità dei servizi resi al cittadino e alle associazioni

Ai Dirigenti URP

Ai Referenti per l'assistenza al cittadino

e,p.c. All'Assessore Regionale delle Autonomie Locali e della Funzione Pubblica
-Gabinetto
-Segreteria Tecnica
- SPVS
Al Segretario Generale
Ai Dirigenti Generali
LORO SEDI

Nell'ambito degli indirizzi strategici per la comunicazione dettati per migliorare i rapporti tra l'amministrazione regionale e cittadini, si rende necessario acquisire da codesti uffici i dati relativi al monitoraggio dei servizi resi al cittadino ed alle associazioni con le rilevazioni effettuate attraverso i diversi strumenti di ascolto organizzativo (questionari di soddisfazione, reclami, segnalazioni, proposte, ecc.)

I dati suddetti dovranno essere trasmessi entro il 23 settembre 2011 e dovranno essere inseriti nel modello di Report su file excel che si trasmette con l'indicazione della data, al fine di poterne rilevare le variazioni intervenute trimestralmente.

Si fa presente che l'acquisizione dei dati suddetti risulta di fondamentale rilevanza per redigere lo specifico rapporto che individui le variazioni intervenute nel tempo e sulla cui base proporre misure normative da adottare al fine di incrementare la qualità dei servizi.

Il Dirigente del Servizio V
Rosaria Cicala

ASSESSORATO REGIONALE DELLE AUTONOMIE LOCALI E DELLA FUNZIONE PUBBLICA

Il Dirigente Generale
Bologna

- Aggiungi contatti
- Crea gruppo
- Filtro posta indesiderata
- Mostra tutte le intestazioni
- Stampa visualizzazione

Da: urp.dip.pers@regione.sicilia.it [urp.dip.pers@regione.sicilia.it]
Data: 5-ago-2015 16.55
A: <urp_segrgen@regione.sicilia.it>, <urp@ull.regione.sicilia.it>, <urp.drpc@regione.sicilia.it>, <urp.programmazione@regione.sicilia.it>, <urp.attivitaproduttive@regione.sicilia.it>, <urpbci@regione.sicilia.it>, <mariagrazia.santamaria@regione.sicilia.it>, <urp_finanze@regione.sicilia.it>, <urp_famiglia@regione.sicilia.it>, <urp_lav@regione.sicilia.it>, <urp.autonomielocali@regione.sicilia.it>, <urp.infrastrutture@regione.sicilia.it>, <urp.agricoltura@regione.sicilia.it>, <agri2.urp@regione.sicilia.it>, <urparccap@regione.sicilia.it>, <urp.sanita@regione.sicilia.it>, <urp.ambiente@regione.sicilia.it>, <urp.urbanistica@regione.sicilia.it>, <urp.corpoforestale@regione.sicilia.it>, <urp.dipturismo@regione.sicilia.it>, <giovanna.ferrauto@regione.sicilia.it>, <areabci@regione.sicilia.it>, <g.caltabellotta@regione.sicilia.it>, <dra@regione.sicilia.it>, <antonio.locastro@regione.sicilia.it>
Cc:
Oggetto: Monitoraggio, attraverso gli U.R.P. della qualità dei servizi resi al cittadino

Ai Sigg. Dirigenti degli Uffici Relazioni con il Pubblico.
Si ritiene opportuno che le SS.LL. anzichè trasmettere trimestralmente i dati del monitoraggio a questa Unità Operativa, pubblichino direttamente sul sito internet del proprio Dipartimento i report finali acquisti delle customer satisfaction effettuate sulla qualità dei servizi resi al cittadino/utente, (acquisiti attraverso i diversi strumenti di ascolto, quale questionari, segnalazioni, proposte, ecc.) in modo da potere essere fruiti direttamente dai portatori d'interesse e dall'Amministrazione Regionale il cui fine è quello di individuare le variazioni intervenute nel tempo e sulla cui base proporre misure normative da adottare al fine di incrementare la qualità dei servizi.
Cordiali Saluti. D.ssa Nunzia La Corte

CORTE DEI CONTI
0003826-31/03/2016-SC_SIC-R07A-P

CORTE DEI CONTI

SEZIONE DI CONTROLLO PER LA REGIONE SICILIANA

Ufficio III – Controllo gestione Enti locali Sicilia | Il Magistrato Istruttore

Alla Presidenza della Regione siciliana
Ufficio di Gabinetto
PALERMO

Alla Presidenza della Regione siciliana
Segreteria generale
PALERMO

Al Servizio di pianificazione e controllo strategico (SE.PI.CO.S.)
PALERMO

All'Assessore regionale delle autonomie locali
e della funzione pubblica
Ufficio di Gabinetto
PALERMO

All'Assessorato regionale delle autonomie locali
e della funzione pubblica
Dipartimento della funzione pubblica e del personale
PALERMO

All'Assessore regionale dell'economia
Ufficio di Gabinetto
PALERMO

All'Assessorato regionale dell'economia
Dipartimento del bilancio e del tesoro
Ragioneria generale della Regione
PALERMO

Oggetto: Parificazione del rendiconto generale della Regione siciliana per l'esercizio 2015 e annesso referto.

Con deliberazione n. 1/2016/INPR/SSRR/CONTR le Sezioni riunite per la Regione siciliana in sede di controllo hanno approvato il programma di lavoro per la decisione e

Via Notarbartolo, n.8 90141 Palermo | Tel./Fax. 091 6267277 – sicilia.controllo.ufficioterzo@corteconti.it

l) misure adottate per la prevenzione della corruzione e per la trasparenza nelle società, negli enti e negli organismi partecipati, vigilati o controllati; la risposta dovrà chiarire se le società e gli organismi in questione si siano conformati alla normativa sulla trasparenza e sulla prevenzione della corruzione (vds. determinazione dell'ANAC n. 8 del 17 giugno 2015);

m) esito dell'avviso dell'Assessore regionale dell'economia, pubblicato nella GURS n. 38 del 18 settembre 2015, per la costituzione dell'albo dei dipendenti regionali e degli enti in possesso dei requisiti per la nomina o designazione negli organi di controllo interno; si chiede altresì di produrre copia della direttiva presidenziale prot. n. 12833 del 12 agosto 2015 menzionata nel suddetto avviso;

n) chiarimenti sul funzionamento del "comitato di controllo analogo" di cui al Decreto Presidenziale del 16/02/2015 e sulla presenza di strutture similari;

o) avvio delle attività dell'Organismo indipendente di valutazione, di cui al Decreto Presidenziale 8 maggio 2014;

p) descrizione analitica delle attività svolte dal SE.PI.CO.S., dei controlli effettuati, delle metodologie utilizzate, delle criticità riscontrate e dei risultati conseguiti;

q) con riferimento al controllo di regolarità amministrativa e contabile, si chiede di produrre il "*Report sulle risultanze delle verifiche svolte sull'attività delle Ragionerie centrali per l'anno 2015*" e il "*Report sulle risultanze delle verifiche svolte sull'attività delle Ragionerie centrali per l'anno 2014*" a cura della Ragioneria generale;

r) si chiede di fornire notizie sui controlli relativi alla qualità dei servizi svolti sia dall'amministrazione sia da enti controllati sia da società partecipate.

La relazione richiesta, da redigersi in unico documento e corredata da tutti i necessari allegati, dovrà pervenire entro il termine del **22 aprile 2016**, allo scopo di consentire a questa Corte l'esercizio della propria attività referente entro il termine previsto.

Per ogni eventuale chiarimento o comunicazione, per la parte relativa alla struttura dell'organizzazione amministrativa e alla revisione della spesa sarà possibile contattare la dott.ssa Daniela La Monica, tel.091/6267294, *e-mail* daniela.lamonica@corteconti.it.

Per la parte relativa al sistema dei controlli interni sarà possibile contattare la dott.ssa Giovanna Noto, tel. 091/6267280, *e-mail* giovanna.noto@corteconti.it.

REPUBBLICA ITALIANA

REGIONE SICILIANA
Ufficio di diretta collaborazione del Presidente della Regione
Servizio di Pianificazione e Controllo Strategico

Rep 1580 del 04.05.2016

INDIRIZZI PER LA PROGRAMMAZIONE STRATEGICA E PER LA FORMULAZIONE DELLE DIRETTIVE GENERALI DEGLI ASSESSORI PER L'ATTIVITA' AMMINISTRATIVA E LA GESTIONE PER L'ANNO 2016

Rep 1/SPS del 04.05.2016

AREA A
BUONA AMMINISTRAZIONE E RAFFORZAMENTO CAPACITA' ISTITUZIONALE

PRIORITA' POLITICO-STRATEGICHE	OBIETTIVI STRATEGICI	
MODERNIZZAZIONE DEI SERVIZI, RIORGANIZZAZIONE FUNZIONALE, SEMPLIFICAZIONE AMMINISTRATIVA E DIGITALIZZAZIONE DEI PROCEDIMENTI , PER IL MIGLIORAMENTO DELL'EFFICACIA E DELL'EFFICIENZA DELL'AZIONE AMMINISTRATIVA	A1.1 Semplificazione amministrativa,digitalizzazione dei procedimenti e miglioramento dell' interoperabilità dei sistemi informativi regionali A1. 2 Identificazione della tempistica per tutte le procedure di interlocuzione con i cittadini e diffusione dei sistemi di *customer satisfaction* quali indicatori della qualità dei servizi offerti	A1. 3 Rafforzamento delle competenze del personale dell' amministrazione regionale, anche sul piano dell'aggiornamento normativo e giurisprudenziale, a seguito della rimodulazione degli assetti organizzativi e della conseguente riorganizzazione funzionale A1. 4 Ottimizzazione della gestione del contenzioso
SVILUPPO DELLA CULTURA DELLA TRASPARENZA , SEMPLIFICAZIONE NORMATIVA E PIENA ATTUAZIONE DELLA NORMATIVA INERENTE AL CONTRASTO DELLA CRIMINALITA' ORGANIZZATA	A2.1 Perseguimento dell'equilibrio ottimale tra delegificazione e semplificazione per il miglioramento della qualità della regolazione e per la razionalizzazione della normativa di settore, anche attraverso l'elaborazione di Testi Unici aggiornati	A2.2 Piena attuazione del P.T.P.C. 2016-2018, , anche attraverso l'identificazione e condivisione interdipartimentale,con la piena diffusione tra tutto il personale, delle "Buone Pratiche", ed implementazione delle iniziative di contrasto della criminalità
RAFFORZAMENTO DELLA CAPACITA' ISTITUZIONALE E DELLA COLLABORAZIONE INTERISTITUZIONALE DELLA REGIONE ANCHE IN IN RIFERIMENTO ALLE POSSIBILI RIFORME COSTITUZIONALI E DEL NUOVO ASSETTO DEGLI ENTI LOCALI IN SICILIA	A3.1 Individuazione di azioni e predisposizione di analisi funzionali al riordino del sistema delle autonomie locali, e conseguente allocazione delle funzioni amministrative tra Regione ed Enti locali ai sensi di quanto previsto dalla l.r. " Istituzioni dei liberi Consorzi comunali e delle Citta' metropolitane " A3. 2 Rafforzamento della capacità istituzionale della Regione Siciliana anche attraverso iniziative per una 'buona legislazione',per l'attualizzazione dei rapporti Stato-Regione,con particolare riguardo all'ambito finanziario	