



Regione Siciliana

Assessorato Regionale della Famiglia,  
delle Politiche Sociali e del Lavoro

Dipartimento Regionale del Lavoro, dell'Impiego,  
dell'orientamento, dei servizi e delle attività formative  
Area I – AA.GG. e del personale



Prot. n. 33443

del 02 OTT. 2018

OGGETTO: Adozione Carta dei Servizi e degli standard di qualità ex art. 32, c.1 del d.lgs. 33/2013

## Carta dei Servizi U.R.P.

### Anno 2018

|                       |  |
|-----------------------|--|
| Cos'è                 | <p>L'Ufficio Relazioni con il Pubblico (U.R.P.) è il punto di contatto ed informazione per il cittadino e le imprese riguardo all'attività svolta dal Dipartimento regionale del lavoro, dell'impiego, dell'orientamento, dei servizi e delle attività formative, in tutte le sue articolazioni centrali e periferiche.</p> <p>Stante la struttura particolarmente complessa del Dipartimento e per agevolare l'interlocuzione con gli Uffici e l'accesso all'attività amministrativa sono stati istituiti uffici U.R.P. sia presso la sede centrale sia presso gli uffici provinciali sede degli Ispettorati e dei Centri per l'Impiego.</p> <p>Gli U.R.P. garantiscono informazioni sullo stato di avanzamento dei procedimenti amministrativi e garantiscono la partecipazione del cittadino alla formazione degli atti della P.A. al fine di massimizzare la trasparenza l'efficienza e l'efficacia dell'azione amministrativa. In particolar modo gli uffici U.R.P. sono impegnati a garantire il diritto di accesso agli atti nelle più evolute forme introdotte dal D.Lgs. 97/2016 "Accesso civico generalizzato"</p> |
| Riferimenti Normativi | <ul style="list-style-type: none"> <li>• <u>Legge 7 agosto 1990, n. 241</u> "Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi" (GU Serie Generale n.192 del 18-08-1990);</li> <li>• <u>Decreto del Presidente della Repubblica 12 aprile 2006, n. 184</u> "Regolamento recante disciplina in materia di accesso ai documenti amministrativi" (GU Serie Generale n.114 del 18-05-2006)</li> </ul>  |

|  |  |
|--|--|
|  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• <u>Legge 6 novembre 2012, n. 190</u> “Disposizioni per la prevenzione e la repressione della corruzione e dell’illegalità nella pubblica amministrazione.” (GU Serie Generale n.265 del 13-11-2012);</li> <li>• <u>Decreto Legislativo 14 marzo 2013, n. 33</u> “Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni” (GU Serie Generale n.80 del 05-04-2013);</li> <li>• <u>Decreto Legislativo 25 maggio 2016, n. 97</u> “Revisione e semplificazione delle disposizioni in materia di prevenzione della corruzione, pubblicità e trasparenza, correttivo della legge 6 novembre 2012, n. 190 e del decreto legislativo 14 marzo 2013, n. 33, ai sensi dell’articolo 7 della legge 7 agosto 2015, n. 124, in materia di riorganizzazione delle amministrazioni pubbliche” (GU Serie Generale n.132 del 08-06-2016).</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <u>Legge Regionale 30 aprile 1991, n. 10</u> “Disposizioni per i provvedimenti amministrativi, il diritto di accesso ai documenti amministrativi e la migliore funzionalità dell’attività amministrativa” (G.U.R.S. 4 maggio 1991, n. 22).</li> </ul> |
| Come si esplica  | Il personale preposto agli Uffici U.R.P. del Dipartimento risponde alle richieste tramite ricevimento presso le sedi territorialmente competenti o tramite contatti e-mail o telefonici pubblicati nella pagina istituzionale del Dipartimento - <b><u>Uffici U.R.P.</u></b>   |
| Modulistica  | Tutta la modulistica è rinvenibile presso gli uffici o sulla pagina istituzionale dedicata agli <b><u>Uffici U.R.P.</u></b>  |
| Chi ne usufruisce                                      | Cittadini, imprese, enti, associazioni altre PP.AA. ed in generale ogni possibile “portatore di interesse” (stakeholder).  |
| Dirigente responsabile                                 | Il Dirigente pro tempore dell’Area I – AA.GG. e del personale ed i Dirigente dei Servizi Provinciali CPI ed Ispettorati o Loro delegati  |
| Organo cui notificare eventuale diffida del ricorrente | Dirigente Generale del Dipartimento regionale del lavoro, dell’impiego, dell’orientamento, dei servizi e delle attività formative all’indirizzo e-mail certificato <u>dipartimento.lavoro@certmail.regione.sicilia.it</u>  |

| <b>INDICATORI DI QUALITA'</b> |                        |   |   |                                  |
|-------------------------------|------------------------|---|---|----------------------------------|
| <i>Dimensione</i>             | <i>Sottodimensione</i> | <i>Descrizione indicatore</i>   | <i>Formula indicatore</i>   | <i>Valore programmato</i>        |
| Accessibilità                 | Fisica                 | Accesso allo sportello fisico di accoglienza  | giornate lavorative annue / 260 giornate  | 100%                             |
|                               | Multicanale            | Comunicazione telematica (Telefono, posta, e-mail, fax)                               | giornate lavorative annue / 260 giornate  | 100%                             |
|                               |                        | Disponibilità dei contenuti tramite pubblicazione sul sito istituzionale              | Numero spazi web aggiornati / Numero spazi web complessivi  | 100%                             |
| Tempestività                  | Tempestività           | Erogazione della prestazione entro i termini previsti dalla normativa e/o regolamento | Tempo medio risposta alle chiamate telefoniche entranti / 60 sec.   | 100%                             |
|                               |                        |   | Tempo medio acquisizione e-mail / 24/48 ore (72 ore se pervenute durante chiusura fine settimana o festività) | 100%                             |
| Trasparenza                   | Responsabili           | Pubblicazione sul sito web responsabili U.R.P.  | Tempo medio aggiornamento del sito  | Entro 24 ore dalla comunicazione |
|                               | Procedure di contatto  | Pubblicazione sul sito web delle  | Tempo medio aggiornamento   | Entro 24 ore dalla comunicazione |

|           |                                      |   |   |                                  |
|-----------|--------------------------------------|---|---|----------------------------------|
|           |                                      | procedure e delle modalità di contatto  | del sito  |                                  |
|           | Eventuali spese a carico dell'utente | Pubblicazione sul sito web e pubblicità delle eventuali spese poste a carico dell'utenza. | Tempo medio aggiornamento del sito  | Entro 24 ore dalla comunicazione |
| Efficacia | Conformità                           | Percentuale di regolarità della prestazione erogata                                       | N° pratiche evase conformemente alla norma di riferimento / Numero totale comunicazioni             | 100%                             |
|           | Affidabilità                         | Pertinenza della prestazione erogata  | Numero di reclami / Numero richieste evase  | 100%                             |
|           | Compiutezza                          | Percentuale di esaustività della prestazione erogata                                      | Numero comunicazioni evase senza ulteriori adempimenti dell'utenza / Numero totale di comunicazioni | 100%                             |


 Dirigente  
 (Dot.ssa Rosanna Volante)