



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

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 2019

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 particolare 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><li>• <u>Legge 6 novembre 2012, n. 190</u> "Disposizioni per la prevenzione e la</li></ul>

	<p>repressione della corruzione e dell'illegalità nella pubblica amministrazione.” (GU Serie Generale n.265 del 13-11-2012);</p> <ul style="list-style-type: none"> <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 <a href="mailto:dipartimento.lavoro@certmail.regione.sicilia.it">dipartimento.lavoro@certmail.regione.sicilia.it</a>

<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%

Il Dirigente  
 (Dott.ssa Rosanna Volante)