



## ***REGIONE SICILIANA***

*Assessorato Regionale dell'Istruzione e della Formazione Professionale*

# CARTA DEI SERVIZI





<p><b>Cos'è</b></p>	<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'istruzione e della Formazione Professionale. In particolare l'U.R.P. fornisce informazioni sul diritto di accesso, sullo stato dei procedimenti amministrativi, svolge ricerche ed analisi finalizzate alla formulazioni di proposte per migliorare i rapporti con gli utenti, 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 il Registro degli accessi.</p>
<p><b>Riferimenti normativi</b></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);          Legge 190 del 2012 (Disposizioni per la prevenzione e la repressione della corruzione e dell'illegalità nella Pubblica Amministrazione);          Legge 241/1990 (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).</p>
<p><b>Come si esplica</b></p>	<p>Il personale preposto a questo Ufficio risponde ai quesiti formulati dai cittadini tramite via telefonica, e-mail e contatto diretto. Lo sportello è aperto al pubblico nei seguenti orari: dal lunedì al venerdì: 9,00 - 13,00 / mercoledì dalle 16,00 alle 18,00 - Sede: Viale Regione Siciliana, 33 - 90129 Palermo, Telefono: 091/7074552, Fax: 091/7073118, E-mail: <a href="mailto:urp.istrform@regione.sicilia.it">urp.istrform@regione.sicilia.it</a></p>
<p><b>Modulistica</b>  <b>Chi ne usufruisce</b>  <b>Ufficio Dirigente Responsabile</b>  <b>Organo cui notificare la preventiva diffida del ricorrente</b></p>	<p><a href="http://pti.regione.sicilia.it/portal/page/portal/PIR_PORTALE/PIR_LaStrutturaRegionale/PIR_Assessoratoistruzioneformazioneprofessionale/PIR_PubblicIstruzione/PIR_Struttura/PIR_URP">http://pti.regione.sicilia.it/portal/page/portal/PIR_PORTALE/PIR_LaStrutturaRegionale/PIR_Assessoratoistruzioneformazioneprofessionale/PIR_PubblicIstruzione/PIR_Struttura/PIR_URP</a>          Tutti i colleghi in servizio, cittadini, imprese, enti, associazioni, Pubbliche Amministrazioni, professionisti, ecc.          Dott.ssa Maria Concetta Caviglia - Dirigente Responsabile dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico          Dirigente Generale del Dipartimento Regionale dell'Istruzione e della Formazione Professionale o Dirigente dell'Area o del Servizio che detiene i dati o documenti richiesti.</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
	Multicanale	Possibilità di comunicare a mezzo telefono, fax, posta, e-mail	(5 giornate lavorative a settimana)	260
		Disponibilità del servizio tramite pubblicazione sul sito web istituzionale	(Numero spazi web aggiornati) / (Numero spazi web da aggiornare)	100%
Tempestività	Tempestività	Erogazione del-la 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 tempestivamente (entro 72 ore se parvenue nella chiusu-ra dell'ufficio per fine setti-mana o festi-vità	(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: tempestivo)	92%  92%



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
	Tempistiche di risposta	Pubblicazione sul sito web della tempistica programmata	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
	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
Efficacia	Conformità	% 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 / Numero richieste evase	< 5%
	Compiutezza	% di esaustività della prestazione erogata	Numero comunicazioni evase senza ulteriori adempimenti dell'utenza / Numero totale di comunicazioni	95,00%