REPUBBLICA ITALIANA
Regione Siciliana

Assessorato dell'istruzione e della formazione professionale

UFFICIO SPECIALE
per la chiusura e liquidazione degli interventi a valere sul piano dell'offerta formativa, anni 1987-2011 e sull'obbligo di istruzione e formazione anni 2008-2013

CARTA DEI SERVIZI 2020

Cos'è	L'Ufficio Relazioni con il Pubblico (U.R.P.) è il punto di contatto e di dialogo tra i Cittadini e L'Ufficio in intestazione. 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.
RIFERIMENTI NORMATIVI	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).
COME SI ESPLICA	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: 091/707
MODULISTICA	http://pti.regione.sicilia.it/portal/page/portal/PIR_PORTALE/PIR_LaStrutturaRegionale/PIR_Assessoratoistruzioneeformazioneprofessionale/PIR_Uffspeistrformz/PIR_Struttura/PIR_URP
Chi ne usufruisce	Tutti i dipendenti in servizio, cittadini, imprese, enti, associazioni, Pubbliche Amministrazioni, professionisti, ecc.
Ufficio Dirigente Responsabile	Dirigente responsabile dell'Ufficio – Arch. Michele Lacagnina
Organo cui notificare la preventiva diffida del ricorrente	Dirigente responsabile dell'Ufficio – Arch. Michele Lacagnina

INDICATORI DI QUALITA'				
Dimensione	Sottodimensione	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
ACCESSIBILITA'	Fisica	Accesso fisico allo sportello	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%
TEMPESTIVITA'	TEMPESTIVITA'	Erogazione della 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 pervenute nella chiusura dell'ufficio per fine settimana o festività	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 della struttura	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 gg
	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 gg
	Tempistiche di risposta	Pubblicazione sul sito web della tempistica programmata	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 gg
	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 gg

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	0%
	Compiutezza	% di esaustività della prestazione erogata	Numero comunicazioni evase senza ulteriori adempimenti dell'utenza / Numero totale di comunicazioni	90%