



**REGIONE SICILIANA**  
**ASSESSORATO REGIONALE DELL'AGRICOLTURA, DELLO SVILUPPO**  
**RURALE E DELLA PESCA MEDITERRANEA**  
**DIPARTIMENTO REGIONALE DELL'AGRICOLTURA**  
**CARTA DEI SERVIZI**  
**ANNO 2021**

<b>Uffici preposti</b>	Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) della sede centrale e delle diverse sedi periferiche
<b>Descrizione del servizio erogato</b>	L'Ufficio Relazioni con il Pubblico è il punto di contatto e di dialogo tra i Cittadini ed il Dipartimento Regionale dell'Agricoltura. In particolare l'U.R.P. fornisce informazioni sul diritto di accesso, sullo stato dei procedimenti amministrativi, svolge ricerche ed analisi finalizzate alla formulazione di proposte per migliorare i rapporti con gli utenti, verifica la qualità dei servizi offerti ai cittadini, raccoglie i reclami, le proposte e le segnalazioni dei cittadini.
<b>Riferimenti normativi</b>	Legge n. 241/1990 (Norme in materia di procedimento amministrativo e diritto di accesso) e loro successive modifiche ed integrazioni; L. R. n.10/2011 (Disposizioni per i provvedimenti amministrativi, il diritto di accesso ai documenti amministrativi e la migliore funzionalità dell'attività amministrativa). Legge n. 190 del 2012 (Disposizioni per la prevenzione e la repressione della corruzione e dell'illegalità nella Pubblica Amministrazione); D. lgs. n. 33/2013 (Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle Pubbliche Amministrazioni); D. lgs n.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); L.R. n. 7/2019 (Disposizioni per i procedimenti amministrativi e la funzionalità dell'azione Amministrativa).
<b>Modalità di erogazione del servizio</b>	Il personale preposto a questo Ufficio risponde ai quesiti formulati dai cittadini tramite via telefonica, e-mail e/o contatto diretto. Le richieste per l'accesso agli atti amministrativi o per l'accesso civico generalizzato vanno presentate: - <u>brevi manu</u> : negli orari di riferimento; - <u>a mezzo posta o PEC</u> . La protocollazione di corrispondenza cartacea sarà assicurata dal lunedì al venerdì fino alle ore 13,30. Superato tale orario, il personale della portineria apporrà il timbro con la data di arrivo.
<b>Modalità di erogazione del servizio</b>	<b>Si riceve esclusivamente per appuntamento dal lunedì al venerdì dalle ore 9,00 alle ore 13,00, il Mercoledì anche dalle ore 15,00 alle ore 18,00.</b> <b>Sede centrale:</b> viale Regione Siciliana 2771 – 90145 Palermo <b>Telefono:</b> 091. 7076220 - 7075985 –7076340 – 7076028 - 7076019; <b>Indirizzo mail:</b> <a href="mailto:agri.protocolloeurp@regione.sicilia.it">agri.protocolloeurp@regione.sicilia.it</a> <b>Indirizzo posta elettronica certificata:</b> <a href="mailto:dipartimento.agricoltura@certmail.regione.sicilia.it">dipartimento.agricoltura@certmail.regione.sicilia.it</a> Per l'URP di ciascuna delle n. 9 sedi provinciali degli Ispettorati dell'Agricoltura, consultare il

	sito istituzionale del Dipartimento regionale dell'Agricoltura: <a href="https://www.regione.sicilia.it/istituzioni/regione/strutture-regionali/assessorato-agricoltura-sviluppo-rurale-pesca-mediterranea/dipartimento-agricoltura/contatti-13">https://www.regione.sicilia.it/istituzioni/regione/strutture-regionali/assessorato-agricoltura-sviluppo-rurale-pesca-mediterranea/dipartimento-agricoltura/contatti-13</a>
<b>Modulistica</b>	La modulistica utilizzabile da cittadini, imprese, enti, associazioni, pubbliche amministrazioni, professionisti, dipendenti regionali, ecc. è scaricabile dal sito web istituzionale del Dipartimento dell'Agricoltura: <a href="https://www.regione.sicilia.it/istituzioni/regione/strutture-regionali/assessorato-agricoltura-sviluppo-rurale-pesca-mediterranea/dipartimento-agricoltura/urp">https://www.regione.sicilia.it/istituzioni/regione/strutture-regionali/assessorato-agricoltura-sviluppo-rurale-pesca-mediterranea/dipartimento-agricoltura/urp</a>
<b>Tempi di rilascio provvedimento</b>	Nel caso di richieste per l'accesso agli atti amministrativi o per l'accesso civico generalizzato il provvedimento autorizzativo viene rilasciato entro 30 giorni dalla data di arrivo dell'istanza al Dipartimento ad eccezione di quanto previsto sulla sospensione dei termini procedurali come da Circolare n. 4/2020 dell'Assessorato Agricoltura, Sviluppo Rurale e Pesca Mediterranea.
<b>Organo cui notificare la preventiva diffida del ricorrente</b>	Dirigente Generale del Dipartimento Regionale dell'Agricoltura o Dirigente responsabile dell'Area/Servizio che detiene i dati e i documenti richiesti.

## INDICATORI DI QUALITA'

Dimensione	Sottodimensione	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Fisica	Accesso allo sportello fisico di accoglienza	5 giornate lavorative a settimana	250
	Multicanale	Possibilità di comunicare a mezzo telefono, posta, e-mail, PEC	5 -7 giornate lavorative a settimana	250
		Disponibilità del servizio tramite pubblicazione sul sito web istituzionale	Numero spazi web aggiornati /Numero spazi web da aggiornare	100%
Tempestività	Tempestività	Erogazione della prestazione entro i termini previsti dalla normativa (30 gg) e/o regolamento. Il servizio telefonico fornisce risposte in tempo reale; le risposte alle e-mail sono evase entro 24 /48 ore	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Numero delle prestazioni effettuate entro il tempo previsto.</li> <li>➤ Tempo medio di risposta alle chiamate entranti: 60 secondi.</li> <li>➤ Tempo medio di risposta alle richieste via email: 24/48 ore o entro le 72 ore se pervenute durante la chiusura dell'ufficio per fine settimana o festività.</li> </ul>	94,68%
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione sul sito web della informazione riguardante il	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del	7 giorni

		responsabile del Servizio	sito web	
	<b>Procedure di contatto</b>	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	7 giorni
	<b>Tempistiche di risposta</b>	Pubblicazione sul sito web della tempistica programmata	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	7 giorni
<b>Efficacia</b>	<b>Conformità</b>	Percentuale di regolarità della prestazione erogata	Numero di pratiche evase conformemente alla norma di riferimento/Numero totale comunicazioni	100%
	<b>Affidabilità</b>	Pertinenza della prestazione erogata	Numero di reclami /Numero richieste evase	< 5%
	<b>Compiutezza</b>	Percentuale di esaustività della prestazione erogata	Numero comunicazioni evase / numero totale di comunicazioni	100%