

Unione Europea
REPUBBLICA ITALIANA



REGIONE SICILIANA
ASSESSORATO REGIONALE DELLE ATTIVITA' PRODUTTIVE
Dipartimento delle Attività produttive

URP

**CARTA DEI SERVIZI
2020**

Cos'è	<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 della Programmazione.</p> <p>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 raccoglie i reclami, le proposte e le segnalazioni dei cittadini e cura la pubblicazione, sia sul sito istituzionale del Dipartimento che dell'U.R.P., del Registro degli accessi.</p>
Riferimenti normativi	<ul style="list-style-type: none"> - 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). - Legge 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 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
Come si esplica	<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 15,30 alle 17,30</p> <p>SEDE: via degli Emiri, n. 45 - 90135 Palermo Recapiti telefonici: 091/7079439 - 091/7079552 - 091/7079439 Indirizzo di posta elettronica: urp.attivitaproduttive@regione.sicilia.it Posta elettronica certificata: dipartimento.attivita.produttive@certmail.regione.sicilia.it Accesso al pubblico: lunedì ore 9:00 - 13:00 e mercoledì ore 15:30 - 17:30</p>
Modulistica	In aggiornamento
Chi ne usufruisce	Cittadini, imprese, enti, associazioni, Pubbliche Amministrazioni, professionisti, ecc.
Dirigente Responsabile	Arch. Antonino Di Franco, dirigente responsabile Area II.A "Servizi Generali"
Organo cui notificare la preventiva diffida del ricorrente	Dirigente Generale del Dipartimento delle Attività Produttive

INDICATORI DI QUALITA'

Dimensione	Sottodimensi one	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Fisica	Accesso allo sportello fisico di accoglienza	(5 giornate lavorative a settimana)	250 gg all'anno
	Multicanale	Possibilità di comunicare a mezzo telefono, posta, e-mail	(5 giornate lavorative a settimana)	250 gg all'anno
		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 e/o regolamento. Il servizio telefonico fornisce risposte in tempo reale; le risposte alle e-mail sono evase entro 24 /48 ore (entro 72 ore se pervenute nella chiusura dell'ufficio per fine settimana o festività)	Numero delle prestazioni effettuate entro il tempo previsto.	95%
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione sul sito web della informazione riguardante il responsabile del Servizio	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	7 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	7 gg
	Tempistiche di risposta	Pubblicazione sul sito web della tempistica programmata	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	7 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	7 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	<5%
	Compiutezza	% di esaustività della prestazione erogata	Numero comunicazioni evase senza ulteriori adempimenti dell'utenza / Numero totale di comunicazioni	90%