

REGIONE SICILIANA - PRESIDENZA  
 DIPARTIMENTO DELLA PROGRAMMAZIONE  
 CARTA DEI SERVIZI  
 ANNO 2018  
**U.R.P.**

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	<p><b>Legge 241/1990</b> (Norme in materia di procedimento amministrativo e diritto di accesso) e loro successive modifiche ed integrazioni;</p> <p><b>L. R. 10/2011</b> (Disposizioni per i provvedimenti amministrativi, il diritto di accesso ai documenti amministrativi e la migliore funzionalità dell'attività amministrativa).</p> <p><b>Legge 190 del 2012</b> (Disposizioni per la prevenzione e la repressione della corruzione e dell'illegalità nella Pubblica Amministrazione);</p> <p><b>D. lgs. N. 33/2013</b> (Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle Pubbliche Amministrazioni);</p> <p><b>D. lgs 97/2016</b> (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>
Come si esplica	<p>Il personale preposto a questo Ufficio risponde ai quesiti formulati dai cittadini tramite via telefonica, e-mail e contatto diretto.</p> <p>Lo sportello è aperto al pubblico nei seguenti orari: dal <b>Lunedì</b> al <b>Venerdì</b> dalle <b>ore 9,30</b> alle <b>ore 13</b>, il <b>Mercoledì</b> anche dalle <b>ore 16</b> alle <b>ore 17,30</b>. –</p> <p>Sede: Piazza Sturzo 36 – 90139 Palermo,      - <b>telefono</b>: 0917070200;      - <b>fax</b>: 0917070080;      - <b>posta elettronica</b>: <a href="mailto:urp.programmazione@regione.sicilia.it">urp.programmazione@regione.sicilia.it</a></p>
Modulistica  Chi ne usufruisce  Ufficio Dirigente Responsabile  Organo cui notificare la preventiva diffida del ricorrente	<p><a href="http://pti.regione.sicilia.it/portal/page/portal/PIR_PORTALE/PIR_LaStrutturaRegionale/PIR_PresidenzadellaRegione/PIR_Programmazione/PIR_Trasparenza/PIR_Modulistica">http://pti.regione.sicilia.it/portal/page/portal/PIR_PORTALE/PIR_LaStrutturaRegionale/PIR_PresidenzadellaRegione/PIR_Programmazione/PIR_Trasparenza/PIR_Modulistica</a></p> <p>Tutti i colleghi in servizio, cittadini, imprese, enti, associazioni, Pubbliche Amministrazioni, professionisti, ecc.</p> <p><b>Ing. Eugenio Patricolo</b> Dirigente Responsabile dell'Ufficio per le relazioni con il pubblico.</p> <p>Dirigente Generale del Dipartimento Regionale della Programmazione o Dirigente dell'Area o del Servizio che detiene i dati o i 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	250
	Multicanale	Possibilità di comunicare a mezzo telefono, fax, posta, e-mail	5 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 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 setti-mana o festività)	<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.</li> </ul>	95%
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
	Conformità	Percentuale di regolarità della prestazione erogata	(Numero di pratiche evase conformemente alla norma di riferimento) / (Numero totale comunicazioni)	100%
Efficacia	Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata	(Numero di reclami) / (Numero richieste evase)	< 5%
	Compiutezza	Percentuale di esaustività della prestazione erogata	(Numero comunicazioni evase senza ulteriori adempimenti dell'utenza) / (Numero totale di comunicazioni)	90%