



Dipartimento del Turismo, dello Sport e dello Spettacolo

CARTA DEI SERVIZI

U.R.P.

(Ufficio Relazioni con il Pubblico)

ASSESSORATO REGIONALE DEL TURISMO DELLO SPORT E DELLO SPETTACOLO
DIPARTIMENTO REGIONALE DEL TURISMO DELLO SPORT E DELLO SPETTACOLO
CARTA DEI SERVIZI
UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO (URP)

Cos'è la carta dei servizi e cosa contiene

La Carta dei servizi rappresenta l'impegno scritto che l'ufficio relazioni con il pubblico (Urp) prende nei confronti dei propri utenti. Riguarda le attività, i fattori di qualità, gli standard di erogazione dei servizi e comunica all'utente le modalità di tutela dei suoi diritti.

Urp: ruolo e funzioni

La finalità dell'ufficio è quella di ricevere gli utenti (cittadini, associazioni, imprese, enti locali, dipendenti regionali), per accompagnarli nei loro percorsi di ricerca e approfondimento, facilitando l'accesso a informazioni, atti e procedure della Pubblica amministrazione.

L'Urp è un luogo aperto ed accessibile ed è organizzato per dare risposte esaurienti alle domande dei cittadini; se la domanda è di natura molto specialistica, l'utente riceverà indicazioni precise per rivolgersi alla struttura o alla persona che meglio può completare la risposta.

Sede

L'Urp ha sede a Palermo in Via Notarbartolo, 9 (cap 90141), al piano terra dell'edificio che ospita l'Assessorato Regionale del Turismo, dello Sport e dello Spettacolo e il Dipartimento Regionale del Turismo, dello Sport e dello Spettacolo.

Si può raggiungere a piedi o con gli **autobus** (sito internet www.amat.it): dalla Stazione Centrale FS: linee 101 e 102, fermata Notarbartolo, o anche in **metropolitana**, dalla Stazione Centrale FS: direzione Giachery – fermata Notarbartolo, proseguire a piedi da Stazione FS Notarbartolo – Piazza Boiardo in via Notarbartolo - direzione via Libertà per circa otto minuti.

Orari di accesso

Lo sportello è aperto al pubblico nei seguenti orari: dal lunedì al venerdì: 9.00-13.00 / mercoledì: 15.00-17.00, tel 091.7078230 –

email: urp.dipturismo@regione.sicilia.it

pec: dipartimento.turismo@certmail.regione.sicilia.it

Funzioni assicurate

Presso la struttura sono presenti operatori qualificati ai quali esporre le proprie richieste per ottenere le risposte appropriate. Le principali funzioni assicurate sono:

Informazione

Il personale dell'ufficio risponde ai quesiti dei cittadini tramite telefono, email, contatto diretto.

Le risposte vengono fornite, di norma, nell'arco delle 24 ore e nei casi più complessi entro le 48 ore. Per le questioni che richiedono il coinvolgimento di altri soggetti, interni ed esterni alla Regione, i tempi di risposta dipendono dalle "fonti".

Nel ricevere la richiesta, gli operatori:

- si presentano e ascoltano il cittadino
- possono gestire direttamente la richiesta o facilitare il contatto con l'ufficio competente
- possono dare indicazioni sulle strutture esterne alla Regione che hanno le competenze per rispondere.

Comunicazione online

L'Urp garantisce, attraverso internet, l'acquisizione online di informazioni e servizi di interesse per i cittadini.

Accesso agli atti, trasparenza e privacy

Nel sito istituzionale:

http://pti.regione.sicilia.it/portal/page/portal/PIR_PORTALE/PIR_LaStrutturaRegionale/PIR_TurismoSportSpettacolo/PIR_Turismo

nella sezione servizi informativi è presente la modulistica per l'accesso agli atti.

L'Urp garantisce l'accesso agli atti e alle informazioni dell'Ente, nel rispetto della trasparenza amministrativa. Compito dell'Urp è quello di accogliere le richieste e le segnalazioni di informazione e accesso agli atti, agevolando i cittadini nell'esercizio di questo diritto.

Nel garantire i diritti del cittadino alla conoscenza dell'operato dell'Amministrazione, particolare attenzione viene dedicata alla riservatezza dei dati personali (secondo i principi della normativa in materia di privacy).

L'attuazione del diritto di accesso agli atti e alla documentazione avviene nel rispetto delle normative, tra cui principalmente la Legge Regionale 30.04.1991, n. 10, recante "Disposizioni per i procedimenti amministrativi, il diritto di accesso ai documenti amministrativi e la migliore funzionalità dell'attività amministrativa" pubblicata nella Gazzetta Ufficiale Regione Siciliana – GURS - Parte I n. 22 del 04.05.1991, e la Legge 07.08.1990, n. 241, recante "Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi" e successive modifiche ed integrazioni

Tutti i documenti amministrativi sono accessibili, ad eccezione di specifici casi stabiliti dalla legge e nel rispetto di quanto stabilito in materia di tutela della riservatezza dal D. lgs 196/2003. Informazioni di dettaglio sul diritto d'accesso e sull'accesso civico sono contenute nelle pagine Urp del sito web dipartimentale.

Riconoscibilità nei contatti

Il personale garantisce la propria riconoscibilità nei contatti, anche telefonici, con gli interlocutori tramite presentazione o esibizione del cartellino identificativo.

Ascolto e aiuto

Il personale è disponibile all'ascolto delle necessità e si attiva per la soluzione di eventuali problemi dell'utente. Nel rapporto con i cittadini viene utilizzato un linguaggio semplice, diretto e di facile comprensione.

Accoglienza

Il personale si comporta con cortesia e disponibilità all'ascolto, perché lo spirito di accoglienza è necessario alla comprensione delle domande e dei bisogni dei cittadini. Viene prestata la stessa attenzione alle domande di ogni interlocutore, secondo il principio della parità di trattamento, evitando qualsiasi discriminazione.

Attenzione all'utente e miglioramento continuo dei servizi offerti

L'Urp mostra attenzione verso il proprio utente e individua nella Carta dei servizi lo strumento per tenere fede agli impegni di efficacia ed efficienza presi, creando un patto di collaborazione tra cittadino e istituzione.

La soddisfazione dei cittadini viene rilevata tramite un questionario di gradimento compilabile online e in forma cartacea.

Il questionario prevede un livello rapido di risposta: Molto – Abbastanza – Poco – Insufficiente, che consente di esprimere un giudizio più dettagliato sul servizio rilevato e sulla professionalità degli operatori. A cadenza quadrimestrale e a fine anno, l'Urp predispone un report dove vengono pubblicati i risultati dell'indagine sulla soddisfazione dei cittadini, con evidenziate le criticità e le aree di miglioramento.

Gestione delle segnalazioni

Il cittadino ha la possibilità di presentare attraverso l'ufficio relazioni con il pubblico osservazioni, segnalazioni, reclami o proporre suggerimenti per migliorare i servizi offerti, in qualsiasi forma ritenga opportuna:

- per iscritto: tramite lettera o email
- per telefono: direttamente all'Urp, con successiva lettera qualora il problema non venisse risolto immediatamente.

Gli operatori dell'Urp sono disponibili al colloquio con coloro che vogliono presentare segnalazioni o reclami.

Garantiscono la presa in carico del problema fino alla sua risoluzione. A seguito della presentazione di una segnalazione, l'Urp provvede ad inviarla al responsabile del procedimento, assicurandosi che venga trovata la soluzione al problema entro 30 giorni. Copia della risposta viene poi archiviata e tenuta agli atti dell'ufficio.

B. SCHEDA RELATIVA A STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO EROGATO

Dimensione	Sottodimensione	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Fisica	Accesso alle informazioni	N. giornate dedicate di apertura al pubblico N. totale giornate lavorative	70%
	Multicanale		N. di risposte fornite N. di informazioni richieste via mail, pec, telefono	100%
Tempestività	Tempestività	Intervallo di tempo tra richiesta ed erogazione della prestazione entro i termini previsti dalla normativa (30gg)	Numero delle prestazioni effettuate entro il tempo previsto	100%
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione sul sito web della informazione riguardante il responsabile del Servizio	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	10 gg
Trasparenza	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	10 gg
Trasparenza	Tempistiche di risposta	Pubblicazione sul sito web della tempistica programmata	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	10 gg
Trasparenza	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	10 gg

Efficacia	Conformità	Conformità ai criteri di legge	Numero di richieste valide presentate Numero di richieste evase	100%
Efficacia	Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata	Numero di reclami Numero richieste evase	0.05%
Efficacia	Compiutezza	indice di soddisfazione	Numero di richieste evase Numero totale di richieste presentate	100%