



REPUBBLICA ITALIANA

REGIONE SICILIANA

PRESIDENZA

Dipartimento Regionale della

Protezione Civile

Carta dei Servizi

"La Carta dei Servizi è il documento attraverso il quale ciascun Ente erogatore di servizi assume determinati impegni nei confronti della propria utenza in relazione ai servizi resi ed informa l'utente in merito alle modalità attraverso le quali gli stessi sono erogati, alle tutele previste, e agli standard di qualità".

La pubblicazione della Carta dei Servizi, o di un documento attestante gli standard di qualità dei servizi pubblici, è stata individuata dal D.Lgs. 33/2013 "Riordino della disciplina riguardante il diritto di accesso civico e gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni", che ha introdotto gli obblighi di pubblicità in materia di erogazione di servizi.

Con la Carta dei Servizi la Regione Siciliana, quale ente erogatore di servizi, informa gli utenti circa i servizi che è chiamata ad erogare nel rispetto di standard qualitativi e quantitativi, impegnandosi a promuovere forme di monitoraggio e valutazione e contestualmente a prendere in considerazione i suggerimenti e gli eventuali reclami presentati dagli utenti.

Principi fondamentali

Il Dipartimento regionale della Protezione civile – DRPC Sicilia - si impegna ad erogare i propri servizi nel rispetto dei seguenti principi:

- **Uguaglianza:** tutti gli utenti hanno gli stessi diritti; l'accesso ai servizi pubblici e le regole di erogazione degli stessi sono uguali per tutti;
- **Imparzialità:** ogni servizio deve essere erogato garantendo parità di trattamento sia tra le diverse aree geografiche, sia tra le diverse razze, categorie o fasce di utenti, che devono essere trattati con obiettività, giustizia ed imparzialità;
- **Continuità:** l'erogazione del servizio avviene, di norma, con continuità e regolarità durante tutti i giorni lavorativi;
- **Partecipazione:** il diritto alla partecipazione degli utenti (cittadini ed imprese) deve essere sempre garantito. L'utente ha il diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano e nel contempo può formulare suggerimenti utili al miglioramento del servizio, nonché presentare reclami e segnalare eventuali disservizi. I diritti di conoscenza, accesso e partecipazione sono garantiti nel rispetto di quanto previsto dalle norme nazionali e regionali attualmente vigenti;
- **Efficacia ed efficienza:** l'erogazione dei servizi deve essere tale da garantire efficacia ed efficienza, a tal fine sono adottati sistemi utili al monitoraggio sulle attività svolte nonché alla rilevazione del grado di soddisfazione degli utenti.

Utenti Con la presente Carta dei Servizi il Dipartimento si rivolge in primo luogo a cittadini, imprese e a tutti coloro che agiscono a supporto di cittadini ed imprese: professionisti del settore, associazioni di categoria, collegi ed ordini professionali, ecc.

Uffici competenti

Per conoscere le strutture competenti all'erogazione dei diversi servizi erogati dal Dipartimento, gli utenti possono:

- contattare l'Ufficio relazioni con il pubblico (URP) della Sede centrale del DRPC Sicilia sito presso l'Area **A.01 – Coordinamento attività Direzione Generale-** in via Abela, 5 Palermo, **tel.091/7071983**
- consultare il sito istituzionale del DRPC Sicilia;
- inviare mail all'indirizzo di posta elettronica certificata (PEC) dipartimento.protezione.civile@certmail.regione.sicilia.it;
- recarsi presso la sede centrale del DRPC Sicilia sita in Via Abela, n. 5 - 90141 Palermo;
- recarsi presso una delle sedi Periferiche del DRPC Sicilia dislocate in tutta la Regione;

Suggerimenti e reclami

I suggerimenti e gli eventuali reclami possono essere presentati mediante:

- posta elettronica all'URP della sede centrale del Dipartimento, all'indirizzo mail urp@protezionecivilesicilia.it;
- posta elettronica certificata (PEC) dipartimento.protezione.civile@certmail.regione.sicilia.it;
- direttamente all'URP della sede centrale di Palermo sita in Via Abela, n. 5 - 90141 – Palermo;
- direttamente alle Sedi periferiche del DRPC Sicilia.

Ad ogni eventuale reclamo sarà data risposta entro 30 giorni presso l'indirizzo fornito dall'utente.

I suggerimenti e/o reclami pervenuti saranno catalogati e raccolti. La raccolta di suggerimenti e reclami ha lo scopo di favorire il miglioramento dei servizi forniti dalle strutture del Dipartimento.

A tale scopo è necessario che ogni suggerimento e/o reclamo sia presentato su un documento in cui vengono riportati i dati del cittadino che, tutelati dalla privacy, rendono possibile il feedback da parte della struttura.

Customer satisfaction

Allo scopo di monitorare la qualità dei servizi resi dal Dipartimento ed eventualmente migliorarla, l'URP della Sede centrale ha elaborato un apposito questionario, disponibile sul sito web istituzionale.

Annualmente i risultati vengono pubblicati sul sito web dipartimentale, con la massima trasparenza e nel rispetto della privacy.

Firmato

Il Dirigente Generale

Ing. S.Cocina

(Firma autografa sostituita a mezzo stampa ai sensi dell'art. 3, comma 2 del D.Lgs. n.39/1993 e ss.mm.ii.)