



REGIONE SICILIANA

Assessorato Regionale dell'Economia

Autorità Regionale per l'Innovazione Tecnologica

Ufficio per l'attività di coordinamento dei sistemi informativi regionali e l'attività informatica

della Regione e delle pubbliche amministrazioni regionali

CARTA DEI SERVIZI

U.R.P.

UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO (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 l'Autorità Regionale per l'Innovazione Tecnologica.</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 formulazione di proposte per migliorare i rapporti con gli utenti, raccoglie i reclami, le proposte e le segnalazioni dei cittadini e cura la pubblicazione 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). - D. lgs. n. 33/2013 (Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle Pubbliche Amministrazioni); - Legge 190 del 2012 (Disposizioni per la prevenzione e la repressione della corruzione e dell'illegalità nella Pubblica Amministrazione); - 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 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).
Come si esplica	<p>Il personale preposto all'U.R.P. risponde ai quesiti formulati dai cittadini mediante contatto telefonico, e-mail e contatto diretto.</p> <p>Lo sportello è aperto al pubblico nei seguenti orari: dal lunedì al venerdì: 9,00 – 13,00 – Sede: via Ammiraglio Thaon de Revel n. 18720 – 90142 Palermo</p> <p>telefono: 091/7661851 – 0917077734 - 721.</p> <p>e-mail: ufficio.informatica@regione.sicilia.it pec: ufficio.informatica@certmail.regione.sicilia.it</p>
Chi ne usufruisce	Cittadini, imprese, enti, associazioni, Pubbliche Amministrazioni, professionisti, ecc.
Dirigente Responsabile	Lia Costa, Responsabile Area 1 “Affari generali e comuni”
Organo cui notificare la preventiva diffida del ricorrente	Dirigente Generale pro tempore dell'Autorità Regionale per l'Innovazione Tecnologica

INDICATORI DI QUALITA'

Dimensione	Sottodimensione	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Fisica	Accesso allo sportello fisico di accoglienza	(5 giornate lavorative a settimana)	260
	Multicanale	Possibilità di comunicare a mezzo telefono, fax, posta, e-mail	(5 giornate lavorative a settimana)	260
		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. Tempo medio di risposta alle chiamate entranti: 60 secondi) (Tempo medio di risposta alle richieste via email: 24/ 48 ore)	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
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 esaurività della prestazione erogata	Numero comunicazioni evase senza ulteriori adempimenti dell'utenza / Numero totale di comunicazioni	90