

AVVISO

per la consultazione degli Operatori di Comunicazioni e Postali della Regione Sicilia ai fini dell'attivazione della Customer satisfaction. Valutazione Partecipativa - Fase 2

La Segreteria Generale della Regione Siciliana, così come previsto, in ultimo, dalla direttiva del Presidente della Regione del 21 novembre 2025, al fine di avviare il costruttivo dialogo con i portatori di interesse (Stakeholders) e, conseguentemente, misurare la loro soddisfazione sui servizi resi, ha individuato, come prestazione di servizio erogata direttamente all'utenza, "la gestione del Registro degli Operatori di Comunicazione e Postali" (Registro - ROC), attribuita al Servizio 2 – Segreteria Corecom.

L'attività, oggetto della "valutazione partecipativa", resa dal Servizio 2, consiste, brevemente, nel controllo delle istanze, di iscrizione e di cancellazione, presentate attraverso il sito "impresainungiorno", e della verifica dell'avvenuta presentazione della Comunicazione Annuale, da parte degli Operatori di Comunicazione, come individuati dall'art. 2 dell'allegato "A" della Delibera AGCOM n. 666/08/CONS, e ss.mm.ii., aventi sede legale in Sicilia, ed inoltre, al rilascio delle certificazioni di iscrizione la cui richiesta viene presentata in forma cartacea.

Tale attività si concretizza, dopo avere effettuato la dovuta istruttoria, con l'emissione del conseguente provvedimento, se del caso preceduto dalla richiesta, ed acquisizione, di eventuali chiarimenti e/o integrazioni, o di rigetto per inammissibilità, e con la trasmissione del sollecito per la eventuale mancata presentazione della Comunicazione Annuale.

In questa fase 2 del processo attuativo, relativo alla valutazione partecipativa, è necessario individuare i portatori di interesse (Stakeholders) da coinvolgere, in quanto direttamente interessati (Target Group) alla qualità e modalità di erogazione della prestazione erogata dal Servizio 2, per la successiva acquisizione di eventuali elementi volti al miglioramento della stessa.

Appare opportuno specificare che sia la Valutazione Partecipativa che la Customer Satisfaction, oggetto del presente avviso, non riguardano la piattaforma utilizzata per la presentazione delle istanze, reperibile sul sito impresainungiorno.gov.it, in quanto gestita da Unioncamere.

Questa attività, che verrà via via organizzata, potrà essere svolta sia tramite l'acquisizione di proposte e/o tramite l'attivazione di, eventuali, tavoli tematici di lavoro (Focus Group) che saranno svolti, per la maggior parte, con la partecipazione da remoto, per l'analisi dello status quo e l'individuazione delle azioni correttive da attivare per l'eliminazione delle eventuali criticità riscontrate.

Pertanto, gli Operatori di Comunicazione e Postali potranno compilare l'allegato questionario, modulo "A", con il quale rappresentare la propria esperienza in merito, da trasmettere con Pec all'indirizzo segreteria.generale@certmail.regione.sicilia.it, entro il **15/09/2026**.

Qualora interessati e motivati a essere coinvolti in un processo partecipativo finalizzato, si ripete, ad individuare possibili elementi migliorativi della qualità della prestazione resa dal Servizio 2 – Segreteria Corecom, con riferimento alle procedure di tenuta del Registro degli Operatori di Comunicazione e Postali, potranno presentare la propria adesione compilando l'allegato modulo "B", da trasmettere, sempre, con Pec all'indirizzo segreteria.generale@certmail.regione.sicilia.it, entro il **15/09/2026**.

Saranno accolte le prime 20 adesioni valide, pervenute in stretto ordine cronologico, avuto riguardo alle attività esercitate, al fine di formare un gruppo di lavoro maggiormente rappresentativo.

Ai soli operatori ammessi a far parte del Target Group verrà data comunicazione dell'avvenuta accettazione, entro il successivo mese di ottobre.

Non saranno accolte le adesioni presentate dagli Operatori di Comunicazione non in regola con gli adempimenti prescritti dalla citata Delibera AGCOM n. 666/08/CONS, e ss.mm.ii. negli ultimi 5 anni.

La Segreteria Generale potrà integrare il numero dei partecipanti contattando, direttamente, gli Operatori di Comunicazione che dovessero appartenere a specifiche categorie e/o attività non rappresentate con le adesioni volontarie.