



CITTÀ METROPOLITANA DI PALERMO

DECRETO DEL SINDACO METROPOLITANO

N. 01 del 07-01-2025

OGGETTO: Approvazione della Carta dei Servizi dell'Ente.

L'anno duemilaventicinque il giorno **SETTE** del mese di gennaio in Palermo, il Sindaco Metropolitan della Città Metropolitana di Palermo, On. Prof. Roberto Lagalla,

Vista la proposta di decreto redatta dalla Direzione Servizi Generali ed Istituzionali, prot. n. 107713 del 30/12/2024;

Valutati i presupposti di fatto e le ragioni giuridiche a fondamento dell'adozione del presente atto in relazione alle risultanze dell'istruttoria;

Acquisiti i pareri di regolarità tecnica e di regolarità contabile espressi dai Dirigenti competenti ai sensi dell'art. 49 del T.U.E.L.;

Vista la legge n. 142/90 così come recepita dalla Legge Regionale n.48/91 e successive modifiche e integrazioni;

Visto il T.U.E.L., approvato con D.Lgs. n. 267 del 18/08/2000 e ss.mm.ii;

Vista la L.R. n. 15 del 04/08/2015 e successive modifiche ed integrazioni;

Vista la L.R. n. 7/2019;

Ritenuto che la proposta sia meritevole di accoglimento

Attesa la propria competenza ad adottare il presente atto

DECRETA

1. Approvare la proposta redatta dalla Direzione Servizi Generali ed Istituzionali, prot. n. 107713 del 30/12/2024 con la narrativa, motivazione e dispositivo di cui alla stessa, che si allega al presente atto per farne parte integrante e sostanziale.
2. Di demandare alla Direzione proponente gli adempimenti consequenziali all'adozione del presente atto.

Fatto e sottoscritto.

Il Sindaco Metropolitan
On. Prof. Roberto Lagalla

CERTIFICATO DI PUBBLICAZIONE

Si certifica che il presente decreto è stato pubblicato all'Albo On Line della Città Metropolitana, ai sensi dell'art. 32 della L. 18 giugno 2009 n. 69 dal _____ al _____, e che, contro lo stesso, non sono state prodotte opposizioni o rilievi.

Palermo, li _____

Il Vice Segretario Generale o suo delegato



CITTÀ METROPOLITANA DI PALERMO

DIREZIONE SERVIZI GENERALI ED ISTITUZIONALI

UFFICIO CERIMONIALE – URP – COMUNICAZIONE ISTITUZIONALE – STATISTICA

Proposta di Decreto Sindacale

Oggetto: Approvazione della Carta dei Servizi dell'Ente.

Il Responsabile dell'Ufficio Ing. Armando Busciglio nominato E.Q. con D.D. n.1705 del 13/04/2023 e successiva proroga, Responsabile del Procedimento, sottopone la seguente proposta di Decreto Sindacale, attestando di non trovarsi in situazioni, nemmeno potenziali, di conflitto di interessi, ai sensi dell'art. 6 bis della legge 7/8/1990 n° 241.

Premesso che:

- l'art. 11 comma 1 del D. Lgs. n. 286/99 e ss.mm.ii. indica che: "I servizi pubblici nazionali e locali sono erogati con modalità che promuovono il miglioramento della qualità e assicurano la tutela dei cittadini e degli utenti e la loro partecipazione, nelle forme, anche associative, riconosciute dalla legge, alle inerenti procedure di valutazione e definizione degli standard qualitativi";
- l'art. 147 comma 2 lett. e) del D. Lgs. n. 267/2000 e ss.mm.ii del TUEL indica che il sistema di controllo interno è diretto a "garantire il controllo della qualità dei servizi erogati, sia direttamente, sia mediante organismi gestionali esterni, con l'impiego di metodologie dirette a misurare la soddisfazione degli utenti esterni ed interni dell'Ente";
- l'art. 147 ter del D.Lgs. n. 267/2000 indica che il "Controllo strategico" nel rispetto dell'autonomia amministrativa dell'Ente rilevi, tra l'altro la "...qualità dei servizi erogati e del grado di soddisfazione della domanda espressa...";
- l'art. 10 comma 9 del D.Lgs. n. 33/13 dispone che "La trasparenza rileva, altresì come dimensione principale ai fini della determinazione degli standard di qualità dei servizi pubblici da adottare con le carte dei servizi, ai sensi dell'art.11 del D.Lgs. 30 luglio 1999, n.286, così come modificato dall'art.28 del D.Lgs. del 27 ottobre 2009, n. 150";
- l'art. 32 comma 1 del D.Lgs. n. 33/13 dispone che "Le pubbliche amministrazioni pubblicano la carta dei servizi o il documento contenente gli standard di qualità dei servizi pubblici".

Considerato che:

- l'Ente intende dotarsi della "Carta dei Servizi della Città Metropolitana di Palermo" al fine di rispondere all'indicazione normativa di assicurare trasparenza, imparzialità, efficienza ed efficacia, informazione sull'accesso e sulle modalità di erogazione delle prestazioni, sulle modalità di valutazione e di tutela dei cittadini fruitori;

- in esecuzione dell'obiettivo di performance previsto nel PIAO 2024/2026, di cui al decreto del Sindaco Metropolitanò n.50 del 05/04/2024, è stata assegnata al Dirigente la "Redazione Carta dei Servizi", quale strumento dinamico accessibile dal sito internet istituzionale;
- la *Carta dei Servizi della Città Metropolitana di Palermo*, in coerenza con l'attuale struttura organizzativa, intende essere per i cittadini una guida ai servizi offerti dall'Amministrazione e allo stesso tempo uno strumento di dialogo e partecipazione alla gestione dei servizi e alla verifica della loro qualità.

Visto lo schema della "*Carta dei Servizi della Città Metropolitana di Palermo*" predisposto dall'Ufficio Cerimoniale - URP- Comunicazione istituzionale - Statistica, parte integrante e sostanziale del presente provvedimento;

Ritenuto che:

- occorre procedere all'approvazione della superiore "*Carta dei Servizi della Città Metropolitana di Palermo*";
- l'approvazione del presente provvedimento non comporta onere di spesa per l'Amministrazione.

Visto il D.Lgs. n. 267/2000 e ss.mm.ii.

Vista la L.R. 15/2015 e ss.mm.ii.

Riscontrati i presupposti di cui alla L.R. 7/2019

Si propone al Sindaco Metropolitanò che

DECRETI

1. di approvare la "*Carta dei Servizi della Città Metropolitana di Palermo*", che si allega alla presente per farne parte integrante e sostanziale;
2. trattandosi di un documento dalla natura dinamica, di dare atto che la Carta dei Servizi allegata alla presente proposta potrà essere aggiornata periodicamente per essere adeguata all'evolversi della legislazione o del servizio, dando espressamente atto che eventuali modifiche, il cui contenuto è demandato alla natura gestionale, potranno essere inserite direttamente dalla Direzione proponente, mentre le modifiche sostanziali e/o legate alla strategia di natura politica saranno sottoposte all'approvazione dell'organo esecutivo,
3. di pubblicare la Carta dei Servizi sul sito istituzionale dell'Ente nella sezione Amministrazione Trasparente sottosezione "*Servizi erogati*".

Palermo li, 30/12/2024

F.to Il Responsabile del Procedimento E.Q
Ing. Armando Busciglio

Si allega:

Schema *Carta dei Servizi della Città Metropolitana di Palermo*

PARERE DI REGOLARITÀ TECNICA

Ai sensi dell'art. 147-bis del D. Lgs. 267/2000 e ss.mm.ii e del vigente Regolamento dei Controlli Interni e di Contabilità, si esprime il seguente parere di regolarità tecnica sul presente provvedimento in ordine alla legittimità, regolarità e correttezza dell'azione amministrativa e della sua conformità alla vigente normativa comunitaria, nazionale, regionale, statutaria e regolamentare:

- FAVOREVOLE
- NON FAVOREVOLE

Per i motivi di seguito riportati:

.....
.....
.....

Si attesta, ai sensi dell'art. 183, comma 8, il preventivo accertamento della compatibilità del programma dei pagamenti conseguente al presente atto con le regole di finanza pubblica e la programmazione dei flussi di cassa.

Addi 30/12/2024

Il Capo Area
Il Ragioniere Generale
Dott. Massimo Bonomo

PARERE DI REGOLARITÀ CONTABILE

Sul presente atto si esprime, ai sensi degli artt. 49, comma 1 e 147 bis comma 1, D. Lgs. 267/2000 e ss.mm.ii e del vigente Regolamento dei Controlli Interni e di Contabilità, il seguente parere di regolarità contabile:

- FAVOREVOLE
- NON FAVOREVOLE
- NON DOVUTO in quanto non comporta riflessi diretti o indiretti sulla situazione economico-finanziaria o sul patrimonio dell'ente.

Per i motivi di seguito riportati:

.....
.....

Addi 31/12/2024

F.to Il Responsabile dei Servizi finanziari
Il Ragioniere Generale
Dott. Massimo Bonomo

Prop. 4575/24

VISTO:

Addi 07/01/2025

F.to IL SEGRETARIO GENERALE
Dott. Francesco Mario Fragale



Città Metropolitana di Palermo

LA CARTA DEI SERVIZI DELLA CITTA' METROPOLITANA DI PALERMO



SOMMARIO

1. PRESENTAZIONE.....	pag. 3
Cos'è la Carta dei Servizi	
2. PRINCIPI GENERALI.....	pag. 4
3. STRUMENTI: STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO.....	pag. 5
4. VANTAGGI E VALIDITA' DELLA CARTA DEI SERVIZI.....	pag. 7
5. AMMINISTRAZIONE TRASPARENTE.....	pag. 8
6. GLI ORGANI ISTITUZIONALI DELLA CITTA' METROPOLITANA DI PALERMO.....	pag. 10
7. ASSETTO ORGANIZZATIVO DELLA CITTA' METROPOLITANA DI PALERMO.....	pag. 11
8. MAPPA DEI SERVIZI.....	pag. 15
9. CARTE DEI SERVIZI	
- Direzione Polizia Metropolitana e Protezione Civile	
- Segreteria Generale	
- Direzione Servizi Generali ed Istituzionali	
- Direzione per l'Edilizia Scolastica e la Valorizzazione dei Beni patrimoniali e culturali	
- Direzione Energia e Ambiente	
a) Servizio VIA – VAS – VINCA – PAUR – Bonifiche	
b) Ufficio Gestione Riserve Naturali Orientate	
- Direzione per lo Sviluppo Economico e i Servizi Sociali, Turistici e Culturali	
a) Servizi di integrazione scolastica	
b) Servizio sviluppo turistico e culturale, archivio storico e biblioteca metropolitana	
c) Servizio sviluppo economico e attività produttive	
- Direzione Viabilità	
- Direzione Patrimonio	
- Direzione Avvocatura	
- Direzione Gare e Contratti- Innovazione Tecnologica	
- Direzione Politiche del Personale	
- Direzione Ragioneria generale	

PRESENTAZIONE

Cos'è la Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi è uno strumento di informazione e di comunicazione con i Cittadini. Permette di rendere i servizi più trasparenti e accessibili, di facilitare un dialogo costruttivo con coloro che ne usufruiscono, ma anche di raggiungere tutta quella parte della cittadinanza che non ha la possibilità di visitare e consultare il nostro portale istituzionale. I Cittadini, infatti, non possono partecipare alla gestione e al miglioramento dei servizi se non adeguatamente informati e l'Amministrazione non può adattare i servizi alle loro esigenze senza una partecipazione attiva. Consultando la Carta dei Servizi ogni Cittadino può trovare le informazioni necessarie per ottenere risposte ai suoi bisogni e orientarsi con facilità all'interno della vasta offerta dei servizi offerti dalla Città Metropolitana di Palermo con un quadro chiaro e sintetico delle attività svolte dagli uffici, con l'indicazione dei responsabili e i loro numeri di telefono e il loro indirizzo di posta elettronica. Questa trasparenza non solo perché tutti i Cittadini possano conoscere chi sono i loro interlocutori, ma anche per promuovere una consapevolezza dei diritti della persona costituzionalmente garantiti (istruzione - assistenza – servizi sociali – cultura – attività commerciali). La Carta dei Servizi, oltre a rappresentare un patto e un impegno che la Città Metropolitana di Palermo assume nei confronti dei Cittadini è anche uno strumento di partecipazione al funzionamento e al controllo dei servizi assicurando il diritto di dare suggerimenti e presentare reclami per il rispetto degli standard di qualità. In questa evoluzione della cultura della partecipazione la collaborazione dei Cittadini è fondamentale.

PRINCIPI GENERALI

Con riferimento alla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/01/1994, i contenuti della **Carta dei Servizi** si ispirano ai seguenti “Principi Generali”:

UGUAGLIANZA

L'erogazione dei servizi si basa sul principio di eguaglianza dei Cittadini. Le regole che determinano il rapporto fra il Cittadino e l'Amministrazione sono uguali per tutti a prescindere da sesso, razza, religione, lingua, età ed opinioni politiche.

IMPARZIALITÀ'

Nei confronti dei Cittadini vengono adottati criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità, senza condizionamenti emotivi o di conoscenza personale.

CONTINUITÀ

Viene garantito l'impegno ad erogare i servizi in maniera continuativa e senza interruzioni soprattutto per quanto riguarda quelli di maggior interesse per la Comunità o per specifici gruppi di appartenenza (servizi essenziali), tenendo opportunamente conto dell'orario di lavoro degli addetti. Nel caso in cui il funzionamento irregolare o l'interruzione siano dovuti a causa di forza maggiore, verranno adottati tutti i provvedimenti necessari per ridurre al minimo la durata di eventuali disagi per gli utenti.

PARTECIPAZIONE

L'Amministrazione favorisce l'accesso alle informazioni, dando riscontro alle segnalazioni e alle proposte, ed adottando metodi di rilevazione periodica della valutazione del Cittadino riguardo la qualità dei servizi erogati.

EFFICACIA ED EFFICIENZA

L'Amministrazione s'impegna a perseguire l'obiettivo del continuo miglioramento dell'efficacia e dell'efficienza dei servizi, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più idonee al raggiungimento degli scopi.

CORTESIA, DISPONIBILITÀ E PROFESSIONALITÀ

La cortesia nei confronti degli utenti è un fattore essenziale nell'orientamento alla qualità del Servizio. I dipendenti devono adottare un linguaggio che risulti il più possibile semplice e vicino all'esperienza dei destinatari. L'Ente s'impegna a diffondere e perseguire un costante adeguamento e miglioramento della professionalità dei propri dipendenti, con particolare attenzione alle attività formative, assicurando che il servizio da essi erogato sia del miglior livello qualitativo possibile.

DIRITTO DI SCELTA

Ove sia consentito dalla legislazione vigente, l'utente ha diritto di scegliere tra i soggetti che erogano il servizio. Il diritto di scelta riguarda, in particolare, i servizi distribuiti sul territorio.

STRUMENTI: STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

E' utile precisare il significato di alcuni concetti per una maggiore chiarezza nella lettura.

a) **Qualità del servizio:** Indica la misura delle caratteristiche o delle proprietà di un Servizio in confronto a quanto ci si attende dallo stesso. L'uso che se ne intende fare è importante, poiché la valutazione della qualità varia a seconda dell'utilizzo.

b) **Standard di qualità del servizio:** Sono i livelli di qualità che i soggetti erogatori del Servizio devono assicurare. Essi possono riguardare l'insieme delle prestazioni afferenti al Servizio o le singole prestazioni. Gli standard di qualità sono misurati attraverso gli indicatori.

c) **Indicatori di qualità:** Sono dimensioni in grado di rappresentare un certo fenomeno di interesse. La definizione dell'indicatore determina lo standard. Gli Standard opportunamente divulgati alla cittadinanza costituiranno lo strumento di verifica dell'efficienza e dell'efficacia dei Servizi, oltre che la misura del livello di soddisfazione dei Cittadini. Ragion per cui, sono state considerate le seguenti dimensioni (indicatori) determinanti la Qualità dei Servizi erogati:

1. **Completezza ed accessibilità delle informazioni ai Cittadini:** Allo scopo di trasmettere la più completa conoscenza dell'attività svolta, l'Amministrazione mette a disposizione dei Cittadini, attraverso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico (U.R.P.) ed il sito Internet, le informazioni sui servizi prestati e le indicazioni in merito alle modalità, criteri e tempi di erogazione.

2. **Continuità e regolarità:** L'Amministrazione s'impegna a garantire la continuità e la regolarità dei servizi secondo modalità e tempi specificati nei singoli documenti che li regolamentano. Nell'erogazione dei servizi, l'Amministrazione può avvalersi di strutture organizzative proprie e, per alcune tipologie di servizi, di fornitori esterni specializzati e selezionati. Il conseguimento degli obiettivi di continuità e regolarità è favorito da: - una programmazione degli interventi che l'Amministrazione ed i fornitori sono tenuti ad osservare; - una presenza costante di personale e tecnici addetti al controllo ed alla verifica dei servizi; - una soluzione tempestiva di situazioni problematiche impreviste.

3. **Comportamento del personale:** Il comportamento del personale è un veicolo importante dell'immagine della Città Metropolitana di Palermo, pertanto la medesima è tenuta a trattare i cittadini con rispetto e cortesia, a rispondere ai loro bisogni, ad agevolarli nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi previsti. Il personale del Comune è tenuto ad indicare le proprie generalità sia nel rapporto diretto che nelle comunicazioni telefoniche.

4. **Gestione delle segnalazioni:** L'Amministrazione s'impegna a predisporre sul sito Internet e presso tutti gli Uffici accessibili al pubblico apposita modulistica per la formalizzazione delle segnalazioni e dei reclami. I suggerimenti e i reclami del cittadino riguardanti i servizi erogati dalla Città Metropolitana di Palermo devono pervenire all'Ufficio Relazioni con il Pubblico (U.R.P.) in forma documentata. Al fine di verificare il livello di soddisfazione degli utenti, periodicamente è realizzata un'indagine mediante appositi questionari i cui risultati sono valutati al fine del continuo miglioramento dei servizi offerti.

La verifica del rispetto degli standard di qualità: La presente Carta costituisce il riconoscimento da parte della Città Metropolitana di Palermo dei diritti del cittadino quale utente degli Uffici provinciale, nello stesso momento, rappresenta il formale impegno ad una tutela ampia di questi diritti. Per raggiungere tale obiettivo di garanzia nei confronti dei cittadini, è necessario che la Città Metropolitana di Palermo

proceda ad un monitoraggio continuo delle prestazioni rese all'utente finalizzato alla verifica del rispetto degli standard di qualità. Tale monitoraggio sarà effettuato tramite terzi ed inoltre sarà effettuata annualmente una indagine di customer satisfaction sul funzionamento dei servizi all'utenza. In questo modo si ottiene il risultato di perseguire la completa soddisfazione delle aspettative del cittadino e tendere al continuo miglioramento dei servizi erogati. Le segnalazioni di problemi che si riflettono negativamente sulla qualità dei servizi può, altresì, provenire dagli utenti stessi secondo le modalità indicate nel capitolo relativo alla presentazione dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico (U.R.P.). Infine, anche gli addetti degli Uffici possono contribuire in modo significativo al miglioramento del livello di servizio tramite segnalazioni e rilievi rivolti al Responsabile di Area.

L'aggiornamento degli standard: Come premesso la Carta dei servizi è un documento dinamico che, pertanto, è suscettibile di modificazioni sia per quanto riguarda la parte descrittiva dei servizi erogati sia per gli standard. Alla base di questi aggiornamenti vi sono i risultati dei processi di verifica descritti al punto precedente, i giudizi espressi dagli utenti coinvolti nelle indagini sulla customer satisfaction e le modifiche normative e organizzative attuate negli Uffici interessati.

Come effettuare reclami, proposte e suggerimenti: Ogni utente può presentare reclami relativamente all'erogazione del servizio, con particolare riferimento a quanto disposto dalla presente Carta. Il reclamo può essere presentato anche tramite consegna all'Ufficio U.R.P. della Città Metropolitana di Palermo che svolge le funzioni di relazione con il pubblico che provvederà ad inoltrarlo immediatamente al Settore competente. Il reclamo dovrà essere presentato, in forma scritta, mediante consegna diretta, per posta elettronica certificata (pec), via fax, per posta, e dovrà contenere le generalità della persona che lo ha redatto, con indirizzo ed eventuale numero di telefono e la sua firma. L'eventuale presentazione informale (verbale diretta o telefonica) sarà considerata in ogni caso, ma alla stregua di semplice segnalazione alla quale non verrà, tuttavia, data risposta. Oltre ai reclami gli utenti possono presentare, con le medesime modalità, proposte di miglioramento dei servizi e suggerimenti in merito agli stessi. In caso di presentazione formale, il Responsabile dell'Area interessata valuta il reclamo e risponde all'utente con la massima celerità e comunque entro 30 giorni dalla presentazione dello stesso. Se il reclamo è riconosciuto fondato il dirigente adotta i provvedimenti opportuni per eliminare il disservizio segnalato. Al fine di agevolare l'utente, presso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) sono disponibili gli appositi modelli per la presentazione scritta di reclami e suggerimenti. Il modello è scaricabile anche dal sito Internet della Città Metropolitana di Palermo al seguente link: <https://cittametropolitana.pa.it/ufficio-per-le-relazioni-con-il-pubblico/>. I reclami ed i suggerimenti ricevuti vengono raccolti in un Report annuale e di essi si tiene conto al fine della redazione del Piano di miglioramento della qualità.

La tutela della privacy: Il cittadino che comunica agli Uffici competenti i propri dati viene informato, ai sensi del Regolamento 2016/679/UE, che gli stessi saranno utilizzati ai soli fini istituzionali e la loro comunicazione ad altri soggetti è ammessa solo se norme di legge o regolamentari lo prevedono e, comunque, sempre ed unicamente per lo svolgimento di funzioni istituzionali.

Responsabile del trattamento dei dati personali è il Responsabile dell'U.R.P. e il Responsabile dell'Area cui fa capo il servizio in relazione al quale i dati sono forniti.

VANTAGGI E VALIDITA' DELLA CARTA DEI SERVIZI

La Città Metropolitana di Palermo, con l'adozione della Carta dei Servizi, fornisce una chiara visione dei contenuti e delle iniziative intraprese volte a migliorare continuamente il rapporto con i Cittadini, ossia:

- definisce principi, criteri e modalità per l'erogazione dei servizi al Cittadino;
- assicura la partecipazione dei Cittadini all'operato dell'Amministrazione;
- assicura ai Cittadini il diritto di accesso alle informazioni.

Questo documento approvato dagli Organi deliberanti della Città Metropolitana di Palermo sarà revisionato in funzione di modifiche e aggiornamenti della normativa di riferimento, degli strumenti e degli atti formali di pianificazione annuale e delle modalità di erogazione dei servizi regolamentati.

AMMINISTRAZIONE TRASPARENTE

La Città Metropolitana di Palermo risponde alle disposizioni del Decreto Legislativo n. 33 del 14/03/2013 entrato in vigore il 20/04/2013. La trasparenza è intesa come accessibilità totale alle informazioni che riguardano l'organizzazione e l'attività delle Pubbliche Amministrazioni, allo scopo di favorire forme diffuse di controllo, anche ai fini di prevenzione e contrasto della corruzione e della cattiva amministrazione.

La Città Metropolitana di Palermo sul proprio sito internet istituzionale ha creato un'apposita sezione denominata "Amministrazione Trasparente", al cui interno sono contenuti i dati, le informazioni e i documenti su tutta l'attività istituzionale, assicurando la completezza delle informazioni, la semplicità di consultazione, la comprensibilità, il costante aggiornamento, nonché la conformità ai documenti originali in possesso dell'Amministrazione.

In caso di omissioni, chiunque può richiederne la pubblicazione.

A tal proposito, è stato attivato il servizio "**ACCESSO CIVICO**" che consente a chiunque di vigilare, attraverso il sito internet istituzionale dell'Ente, sul corretto adempimento degli obblighi di pubblicazione e sulle modalità di utilizzo delle risorse pubbliche da parte dell'Ente. Anche le Società possono segnalare eventuali inadempimenti; esse possono essere interessate ad una serie di informazioni, diverse da quelle del comune cittadino, ma utili per l'esercizio della propria attività, ad esempio, alla pubblicazione dei tempi medi di pagamento dei fornitori, alla pubblicazione delle autorizzazioni e concessioni, dei procedimenti di gara, degli accordi di accreditamento al Servizio Sanitario Nazionale delle cliniche private, ecc.

Per la Città Metropolitana di Palermo il Responsabile della Trasparenza è il Segretario Generale Dott. Francesco Mario Fragale (Decreto del Sindaco Metropolitan n. 04 del 10/01/2023).

MODALITA' DI EROGAZIONE:

La richiesta di Accesso Civico (semplice o generalizzato) non è sottoposto ad alcuna limitazione quanto alla legittimazione soggettiva del richiedente e non necessita di motivazione.

Può essere indirizzata alternativamente:

- a Alla Direzione che detiene gli atti, i dati e le informazioni;
- b All'Ufficio Relazioni con il Pubblico.

Può essere trasmessa dal soggetto interessato:

- per via telematica all'indirizzo di posta certificata cm.pa@cert.cittametropolitana.pa.it ovvero all'indirizzo mal: urp@cittametropolitana.pa.it

- a mezzo di posta ordinaria, fax o direttamente all'Archivio Generale dell'Ente. L'istanza sottoscritta deve essere presentata unitamente alla copia fotostatica non autenticata di un documento di identità del sottoscrittore, ai sensi del D.P.R. 445/2000 e ss.mm.ii..

L'istanza deve essere conforme alla modulistica reperibile sul sito on-line dell'Ente, indirizzo www.cittametropolitana.pa.it, alla sezione "Amministrazione Trasparente – Sottosezione - Altri contenuti – Accesso Civico".

Il richiedente ha diritto di presentare la domanda di accesso anche senza utilizzare l'apposito modulo, purché vengano fornite tutte le informazioni previste per l'esercizio del diritto di accesso.

COSTO (per l'utenza): gratuito, salvo il rimborso del costo di riproduzione su supporti materiali di dati o documenti richiesti in formato elettronico o cartaceo

TEMPI: Il procedimento di accesso generalizzato deve concludersi con provvedimento espresso e motivato di trenta giorni dalla presentazione dell'istanza e alla contestuale comunicazione al richiedente e agli eventuali controinteressati.

PER INFORMAZIONI:

*L'Ufficio per le Relazioni con il Pubblico ha sede presso Palazzo Comitini, via Maqueda 100 – 90134 Palermo
Tel. 0916628290 / 0916628450 / 0916628920 – Fax 0916628419
e-mail: urp@cittametropolitana.pa.it*

Orario di apertura al pubblico

dal Lunedì al Venerdì dalle ore 9.00 alle ore 13.00

e il Giovedì dalle ore 9.00 alle ore 13.00 e dalla 15.00 alle 17.00

GLI ORGANI ISTITUZIONALI DELLA CITTÀ METROPOLITANA DI PALERMO

Gli **organi di governo** della Città Metropolitana di Palermo sono il **Sindaco metropolitano**, il **Consiglio metropolitano** e la **Conferenza metropolitana**. Ad essi, nel rispetto dei ruoli delineati dal Testo Unico degli Enti Locali, D. Lgs.267/2000 e dalla L.R. n. 15/2015 (Disposizioni in materia di liberi Consorzi comunali e Città metropolitane”, artt. 27 e 28), spettano le funzioni di indirizzo politico e di controllo strategico programmatico.

Il **Sindaco Metropolitano** è di diritto il Sindaco del comune capoluogo. In atto, il Sindaco Metropolitano è l'on. Prof. Roberto Lagalla, insediatosi nella carica il 20 giugno 2022, nella qualità di Sindaco del Comune di Palermo, a seguito delle elezioni amministrative del giugno 2022.

Ai sensi dell'art. 1, della L.R. 31/2021, nelle more della riorganizzazione delle ex province regionali in ordine alle funzioni e agli organi elettivi, le funzioni del **Consiglio metropolitano**, la cui elezione ad oggi non si è mai svolta, di cui al comma 2 dell'articolo 14-bis (approvazione del regolamento per il proprio funzionamento; approvazione dei bilanci di previsione, consuntivi e pluriennali proposti dal Sindaco metropolitano) sono svolte dalla **Conferenza metropolitana** che assume temporaneamente il ruolo di organo di indirizzo politico e di controllo dell'ente di area vasta.

A seguire indirizzi utili degli Organi di Governo:

Sindaco della Città Metropolitana di Palermo – Prof. Roberto Lagalla

Segreteria Sindaco

Tel. 0916628112

e-mail: sindacometropolitano@cittametropolitana.pa.it

PEC: cm.pa@cert.cittametropolitana.pa.it

Segretario Generale

Dott. Francesco Mario Fragale

e-mail: segretariogenerale@cittametropolitana.pa.it

PEC:

segretariogenerale@cert.cittametropolitana.pa.it

Telefono 091-6628005

E.Q. Servizio di Supporto al Segretario Generale nello svolgimento delle funzioni — Gestione finanziaria e giuridico-amministrativa — Prevenzione corruzione e Trasparenza - Sig. Angelo Inglima

e-mail: a.inglima@cittametropolitana.pa.it

Direttore Generale

Dott. Nicola Vernuccio

e-mail: direttoregenerale@cittametropolitana.pa.it

PEC: direzionegenerale@cert.cittametropolitana.pa.it

- **Segreteria Particolare**

Sig.ra Cinzia Previti

e-mail: c.previti@cittametropolitana.pa.it

Tel. 0916628112

- **Segreteria Relazioni esterne**

Sig. Nunzio Maniscalco

e-mail: staff_dg@cittametropolitana.pa.it

Tel: 0916628251

- **Coordinamento Strategico**

Monitoraggio PIAO e PEG

Supporto Giuridico

Dott.ssa Irene Scalici

e-mail: i.scalici@cittametropolitana.pa.it

Tel: 0916628823

ASSETTO ORGANIZZATIVO DELLA CITTA' METROPOLITANA DI PALERMO

Le funzioni gestionali ed operative sono svolte dalle Aree di attività, intese come strutture organizzative articolate per materie omogenee. Le Aree fanno riferimento ai Dirigenti. Ogni Area prevede uno o più Direzioni, ognuna delle quali prevede Servizi/Uffici, ognuno con un suo funzionario responsabile di Elevata Qualificazione (EQ). Tali strutture sono micro-aree di specifiche materie preposte alla risoluzione e all'erogazione dei servizi e dell'attività, a diretto contatto con i cittadini. La Città Metropolitana di Palermo si impegna a garantire la continuità e la regolarità dei servizi con le modalità ed i tempi specificati nel vigente Regolamento dei procedimenti amministrativi. L'elenco dei servizi va, inoltre, considerato un documento dinamico in quanto, nel corso del tempo l'Amministrazione potrà prevedere l'erogazione di nuovi servizi all'utenza, o, viceversa, la eventuale cessazione di altri. A seguire descrizione dell'assetto organizzativo della Città Metropolitana di Palermo:

Strutture organizzative alle dirette dipendenze del Sindaco Metropolitan

Organismo Indipendente di Valutazione (OIV)

Ufficio di Staff del Sindaco metropolitan

Segretario Generale - Dott. Francesco Mario Fragale

E.Q. Servizio di Supporto al Segretario Generale nello svolgimento delle funzioni — Gestione finanziaria e giuridico-amministrativa — Prevenzione corruzione e Trasparenza - Sig. Angelo Inghima

Direttore Generale - Dott. Nicola Vernuccio

Segreteria Particolare - Cinzia Previti

Segreteria Relazioni esterne- Sig. Nunzio Maniscalco

Coordinamento Strategico, Monitoraggio PIAO e PEG, Supporto Giuridico- Dott.ssa Irene Scalici

Direzione Avvocatura - Direttore Avv. Maria Stella Porretto

E.Q. Coordinamento Amministrativo Affari Legali - D.ssa Agata Anna Grillo

Direzione Polizia Metropolitana e Protezione Civile - Direttore Giuseppe La Manno

E.Q. Coordinamento Polizia Metropolitana - Vice Comandante Giovanna Costa

E.Q. Pianificazione, coordinamento Attività di Protezione Civile - Ing. Loredana Brundu

E.Q. Mezzi e Interventi di Protezione Civile - P.I. Girolamo Crivello

Are di Attività

I Servizi resi dalla Città Metropolitana di Palermo possono riepilogarsi come di seguito indicato, suddivisi per Aree di Attività (n. 4), Direzioni facenti capo ad ogni Area (n. 10) ed Incarichi di Elevata Qualificazione:

Area Personale – Organizzazione – Transizione Digitale – Programmazione

Coordinatore Dr. Antonio Calandriello

Direzione Politiche del Personale – Dott. Antonio Calandriello

E.Q. Servizio Gestione Giuridica del Personale e Sviluppo Organizzativo - Dott.ssa Maria Rosa Ferraiù

E.Q. Servizio Gestione Istituti contrattuali, Relazioni sindacali e Applicazione sistema di valutazione del Personale - Ing. Giuseppe Scaffidi Fonti

Direzione Gare e Contratti, Innovazione Tecnologica – Ing. Filippo Cangialosi

E.Q. Innovazione digitale, Tecnologie informatiche e di Comunicazione (ICT) - Dott. Filippo Brugè

E.Q. Appalti, Contratti ed Espropriazioni (SUA/CUC) - Dott. Antonio Chiummo

Direzione Pianificazione e Programmazione - Ing. Filippo Cangialosi (interim)

E.Q. Pianificazione Integrata Attività e Organizzazione (PEG, PLAO) – Gestione del Ciclo della Performance Ufficio Segreteria OIV - Dott. Calogero Alongi

E.Q. PNRR Pianificazione e Programmazione Fondi Comunitari Nazionali e Regionali - Dott.ssa Romina Aiello

Area Bilancio – Servizi Generali e Legali

Coordinatore Dr. Massimo Bonomo

Direzione Ragioneria Generale - Dott. Massimo Bonomo

E.Q. Bilancio Rendiconto e Contabilità - Rag. Sante Russo

E.Q. Gestione della spesa e Controllo Partecipate -

E.Q. Gestione delle entrate - Dott.ssa Elisabetta Vuturo

E.Q. Programmazione monitoraggio e controllo (DUP)

E.Q. Trattamento economico e fiscale del personale - Dott. Calogero Moscarelli

Direzione Servizi Generali ed Istituzionali – Dott.ssa Mattea Volpe

E.Q. Servizi Generali e Istituzionali, Archivio e Sistema di gestione documentale - Rag. Calogero Blanda

E.Q. Cerimoniale, URP, Comunicazione istituzionale, Statistica - Ing. Armando Busciglio

Area Infrastrutture

Coordinatore Ing. Dorotea Martino

Direzione per l'Edilizia Scolastica e la Valorizzazione dei Beni patrimoniali e culturali

– Arch. Rosario Musso

E.Q. Staff di Coordinamento Servizio progettazione nuove scuole e manutenzione straordinaria - Ing. Valerio Randazzo

E.Q. Servizio Gestione Edifici Scolastici – Bacino Territoriale 1 (Area Corleonese- Monrealese -Partinicese) - Ing. Daniele Niosi

E.Q. Servizio Gestione Edifici Scolastici – Bacino Territoriale 2 (Area Palermo centro Storico – Bagherese Lercarese) - Ing. Silvana La Gattuta

E.Q. Servizio Gestione Edifici Scolastici – Bacino Territoriale 3 (Area Palermo Libertà -San Lorenzo/Resuttana Basse Madonie) - Ing. Giuseppe Giunchiglia

E.Q. Servizio Gestione Edifici Scolastici – Bacino Territoriale 4 (Area Palermo Brancaccio/ Bonagia – Alte Madonie) - Arch. Giuseppa Puleo

E.Q. Servizio Restauro e Manutenzione di Edifici e Manufatti Architettonici ed Artistici e Giardini Storici – Catalogazione e Tutela beni artistici - Ing. Paolo Mattina

E.Q. Edilizia Turistico-Sportiva e per le Attività Produttive - Ing. Maurizio Magro Malosso

E.Q. di Area Servizio di Coordinamento e supporto tecnico amministrativo, monitoraggio , controllo e Reingegnerizzazione dei processi in chiave BIM - Ing. Salvatore Concialdi

Direzione Viabilità – Ing. Dorotea Martino

E.Q. Gestione amministrativa OO.PP.- Gestione amministrativa e segreteria tecnica di Direzione programmazione OO.PP. - Dott.ssa Maria Rosa Montana Lampo

E.Q. Staff Pianificazione, programmazione e Coordinamento OO.PP. - Arch./Ing. Francesco Lagna

E.Q. Gestione e manutenzione strade Area territoriale Ovest - Ing. Giacomina Maria Fasulo

E.Q. Gestione e manutenzione strade Area territoriale Centro - Geom. Giuseppe Pitarresi

E.Q. Gestione e manutenzione strade Area territoriale Est - Ing. Elio Venturella

E.Q. Segnaletica, Autorizzazioni, Attrezzature e Mezzi Acquisto forniture - Dott. Giovan Battista Costanzo

Gestione e Manutenzione Strade Area Territoriale Cintura Metropolitana - Ing. Claudio Tascone

Servizio Geologico Metropolitan - Geol. Roberta Di Natale

Area Sviluppo Economico – Patrimoniale – Ambientale – Energetico – Economico sociale

Coordinatore Ing. Salvatore Serio

Direzione Patrimonio - *Ing. Salvatore Serio*

E.Q. Gestione tecnica ed economica dei beni patrimoniali, compresi quelli confiscati alla mafia - Ing. Pietro Caruso

E.Q. Gestione Amministrativa del Patrimonio - Geom. Luigi Contino

E.Q. tipo B Prevenzione e Sicurezza, Provveditorato ed Autoparco

Direzione Energia e Ambiente – *Ing. Lorenzo Fruscione*

E.Q. Servizio Transizione energetica, Ufficio Energy manager Sanzioni ambientali e Tributo speciale - Dott. Vincenzo Garbo

E.Q. Autorizzazioni (AUA) – Pianificazione Territoriale SITR - Dott. Claudio Marino

E.Q. Servizi VIA (Valutazione di impatto ambientale) – VAS (Valutazione ambientale strategica) – VINCA (Valutazione di incidenza) – PAUR (Provvedimento Autorizzatorio unico ambientale) – Bonifiche - Ing. Michele Lo Biondo

UFFICIO GESTIONE RISERVE NATURALI - Dott. Antonino DiFranco

Direzione per lo Sviluppo Economico e i Servizi Sociali, Turistici e Culturali – *Dott. Giuseppe Piazza*

E.Q. Servizio Politiche Sociali ed Integrazione Scolastica – Dott.ssa Maria Concetta Taranto

E.Q. Servizio Sviluppo Economico e Attività produttive - Arch. Santa Levanto

E.Q. Servizio Sviluppo Turistico e Culturale, Archivio Storico e Biblioteca Metropolitana - Geom. Salvatore Granata

MAPPA DEI SERVIZI

Schede standard di qualità dei servizi		
AREA	DIREZIONE	SERVIZIO
<p>Area Personale – Organizzazione – Transizione Digitale – Programmazione</p>	<p>Direzione Pianificazione e Programmazione</p>	<p>Pianificazione Integrata Attività e Organizzazione (PEG, PIAO) – Gestione del Ciclo della Performance Ufficio Segreteria OIV</p>
		<p>PNRR Pianificazione e Programmazione Fondi Comunitari Nazionali e Regionali</p>
	<p>Direzione Gare e Contratti, Innovazione Tecnologica</p>	<p>Appalti, Contratti ed Espropriazioni (SUA/CUC)</p>
		<p>Innovazione digitale, Tecnologie informatiche e di Comunicazione (ICT)</p>
	<p>Direzione Politiche del Personale</p>	<p>Servizio Gestione giuridica del personale e sviluppo organizzativo</p>
		<p>Servizio Gestione Istituti contrattuali, Relazioni sindacali e Applicazione sistema di valutazione del Personale</p>
<p>Area Bilancio – Servizi Generali</p>	<p>Direzione Ragioneria Generale</p>	<p>Bilancio Rendiconto e Contabilità</p>
		<p>Servizio Gestione della spesa e Controllo Partecipate</p>
		<p>Servizio Gestione delle entrate</p>
		<p>Programmazione monitoraggio e controllo (DUP)</p>
	<p>Direzione Servizi Generali ed Istituzionali</p>	<p>Trattamento economico e fiscale del personale</p>
		<p>Servizi Generali e Istituzionali, Archivio e Sistema di gestione documentale</p>
<p>Area Infrastrutture</p>	<p>Direzione per l'Edilizia Scolastica e la Valorizzazione dei Beni patrimoniali e culturali</p>	<p>Cerimoniale, URP, Comunicazione istituzionale, Statistica</p>
		<p>Staff di Coordinamento Servizio progettazione nuove scuole e manutenzione straordinaria E.Q. Servizio Gestione Edifici Scolastici – Bacino Territoriale 1 (Area Corleonese- Monrealese - Partinicese)</p>
		<p>Servizio Gestione Edifici Scolastici – Bacino Territoriale 2 (Area Palermo centro Storico – Bagherese Lercarese) E.Q. Servizio Gestione Edifici Scolastici – Bacino Territoriale</p>

		3 (Area Palermo Libertà -San Lorenzo/ Resuttana Basse Madonie)
		Servizio Gestione Edifici Scolastici – Bacino Territoriale 4 (Area Palermo Brancaccio/Bonagia – Alte Madonie) E.Q. Servizio Restauro e Manutenzione di Edifici e Manufatti Architettonici ed Artistici e Giardini Storici - Catalogazione e Tutela beni artistici
		Edilizia Turistico-Sportiva e per le Attività Produttive
		Servizio di Coordinamento e supporto tecnico amministrativo, monitoraggio, controllo e Reingegnerizzazione dei processi in chiave BIM
	Direzione Viabilità	Gestione amministrativa OO.PP.Gestione amministrativa e segreteria tecnica di Direzione programmazione OO.PP.
		Staff Pianificazione, programmazione e Coordinamento OO.PP.
		Gestione e manutenzione strade Area territoriale Ovest
		Gestione e manutenzione strade Area territoriale Centro
		Gestione e manutenzione strade Area territoriale Est
		Segnaletica, Autorizzazioni, Attrezzature e Mezzi Acquisto forniture
Gestione e Manutenzione Strade Area Territoriale Cintura Metropolitana		
Servizio Geologico Metropolitan		
Area Sviluppo Economico – Patrimoniale – Ambientale – Energetico – Economico sociale	Direzione Patrimonio	Gestione tecnica ed economica dei beni patrimoniali, compresi quelli confiscati alla mafia
		Gestione Amministrativa del

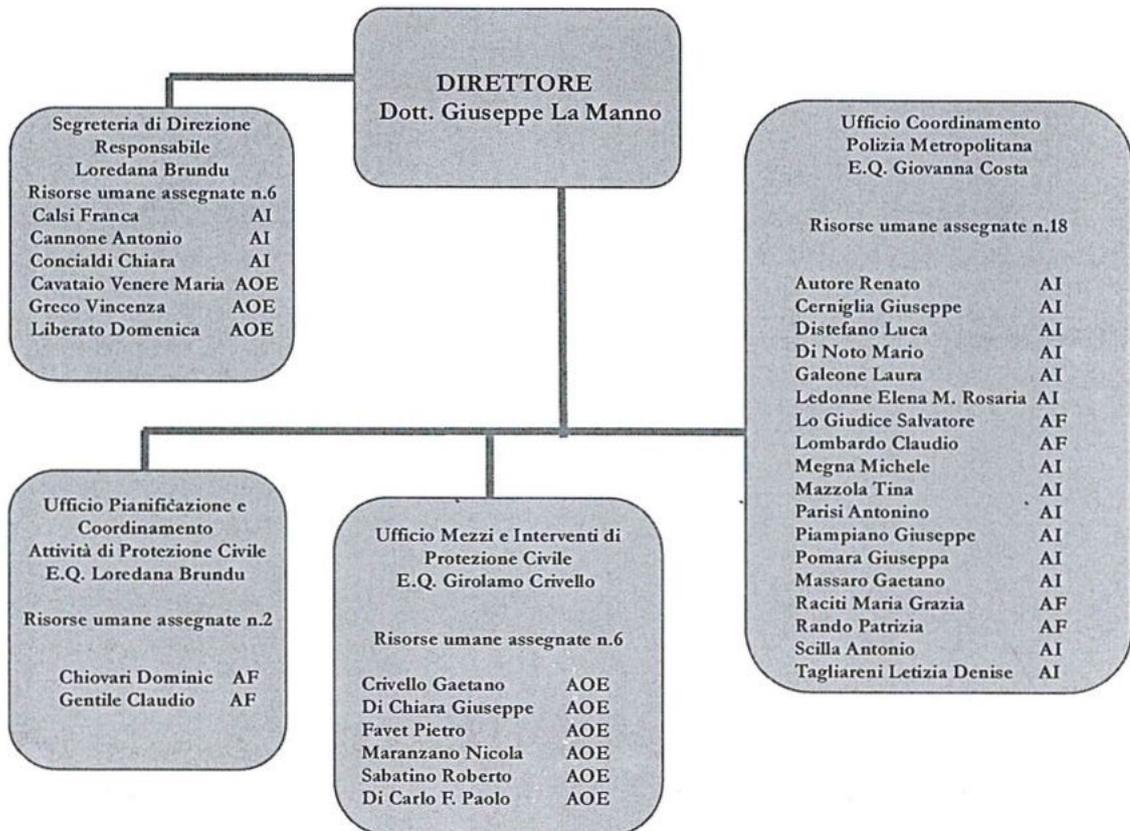
		Patrimonio
		Prevenzione e Sicurezza, Provveditorato ed Autoparco
	Direzione Energia e Ambiente	Servizio Transizione energetica, Ufficio Energy manager Sanzioni ambientali e Tributo speciale
		Autorizzazioni – Pianificazione Territoriale – SITR
		Servizi VIA – VAS – VINCA – PAUR – Bonifiche
	Direzione per lo Sviluppo Economico e i Servizi Sociali, Turistici e Culturali	Servizio Politiche Sociali ed Integrazione Scolastica
		Servizio Sviluppo Economico e Attività produttive
		Servizio Sviluppo Turistico e Culturale, Archivio Storico e Biblioteca Metropolitana



Città Metropolitana Di Palermo

Direzione Polizia Metropolitana e Protezione Civile

La **Direzione Polizia Metropolitana e Protezione Civile**, nata con il Decreto del Sindaco Metropolitanamente n. 26 del 21 febbraio 2022, non ha subito modifiche a seguito del Decreto del Sindaco Metropolitanamente n. 64 del 21 marzo 2023 con cui è stata ridefinita la macro struttura organizzativa dell'Ente, in vigore dal 01.04.2023. Con D.D. 3036 del 07.07.2023 è stata approvata la micro-organizzazione interna della Direzione Polizia Metropolitana e Protezione Civile, il cui organigramma aggiornato risulta essere il seguente:



Il “Regolamento del Corpo di Polizia Metropolitana” è stato approvato con Delibera del Commissario ad Acta n.29 del 24.08.2023. Negli ultimi anni l’organico della Polizia Metropolitana è stato implementato a n.19 unità. L’aumento del personale ha reso possibile l’articolazione dell’orario di lavoro su due turni, garantendo un servizio continuo dalle ore 07,30 alle ore 19,00, assicurando una maggiore presenza sul territorio e svolgendo una triplice funzione di prevenzione, vigilanza, e lì dove occorre, repressione.

Ufficio Coordinamento Polizia Metropolitana

Nell’ambito delle attività di vigilanza e controllo, la Polizia Metropolitana vigila sull’osservanza delle Leggi, dei Regolamenti e delle disposizioni emanate dallo Stato, dalla Regione Siciliana e dalla Città Metropolitana di Palermo, al fine di garantire un regolare ed ordinato svolgimento delle attività inerenti la prevenzione e la repressione degli illeciti di carattere amministrativo e penale.

Al fine di efficientare le azioni di prevenzione e repressione dei reati in campo ambientale sul territorio provinciale, la Polizia Metropolitana effettua operazioni congiunte con le altre forze di Polizia operanti sul territorio, e con i Corpi di Polizia Locale dei Comuni, a seguito di richiesta motivata per specifiche operazioni.

L’Ufficio si occupa di Vigilanza e tutela ambientale sulla gestione dei rifiuti urbani e speciali, sulle emissioni atmosferiche, sulle acque, delle strade provinciali e dei beni dell’Ente. Collabora con le forze di Polizia di Stato nell’ambito del territorio provinciale e controllo integrato del territorio con altre forze di polizia. Effettua Attività di Polizia Giudiziaria, anche a seguito di delega della stessa. Effettua attività di controllo delle autoscuole, dei centri di revisione automobilistica e degli studi di consulenza.

L’ufficio addetto all’elaborazione dei verbali ed a tutta la procedura consequenziale, grazie ai collegamenti online con Banco Posta e con l’Agenzia delle Entrate, tiene aggiornato lo stato di riscossione dei verbali e dei ruoli.

I funzionari, tra le altre attività, rappresentano l’Ente in giudizio nei procedimenti innanzi al Giudice di Pace e innanzi al Prefetto e alle opposizioni ex art 23 L. 689/81 art 205 comma 3 Codice della strada, e provvedono alla produzione e al deposito dei relativi atti.

Con azione coordinata e concertata viene effettuato un servizio di supporto all’attività di altre direzioni dell’Ente.

Il "Regolamento delle Attività di Protezione Civile" è stato approvato con Delibera del Commissario Straordinario in sostituzione del Consiglio n.7 del 16.03.2017. Al fine di assicurare un pronto intervento in caso di emergenza, l'articolazione dell'orario di lavoro è su due turni, garantendo un servizio continuo dalle ore 07,30 alle ore 19,00, dal lunedì al venerdì. Il servizio di reperibilità al di fuori dell'orario ordinario di lavoro consente di garantire l'attivazione di un servizio emergenziale nelle giornate festive e prefestive.

La Protezione Civile della città Metropolitana gestisce, attraverso i propri uffici, le attività operative e tecniche nella qualità di componente del Servizio Nazionale di Protezione Civile, così come stabilito dalla normativa nazionale, D. Lgs. n.1 del 02.01.2018. Coordina la rappresentanza della Protezione Civile Metropolitana presso i nuclei interforze di protezione civile che si attivano in caso di emergenza (COC, COM. CCS etc.). Gestisce i rapporti tra la Città Metropolitana di Palermo e le altre Componenti del Servizio Nazionale di P.C., nonché con le Forze Armate, i Corpi di Polizia ad ordinamento civile e militare e di polizia locale, le strutture del Servizio Sanitario Nazionale e Regionale ed il Sistema per la protezione dell'Ambiente per le attività coordinate di organizzazione e pianificazione di protezione civile. Stipula convenzioni ed accordi con la Regione Siciliana ed altri Enti per finalità di protezione civile.

L'organico della Protezione Civile è costituito da n.10 unità, ma in situazioni di emergenza può contare su di un ulteriore numero di n.27 dipendenti iscritti al Registro degli Operatori di Protezione Civile dell'Ente.

Ufficio Gestione Mezzi e Interventi di Protezione Civile

L'ufficio cura la gestione dei mezzi leggeri, pesanti e speciali di protezione civile, oltre alle attrezzature ed i materiali ed il relativo personale autista. Individua beni e servizi necessari all'attività operativa di protezione civile ed alla funzionalità ed efficienza dei mezzi, anche attraverso l'espletamento di gare per l'affidamento della fornitura di beni/servizi. Gestisce funzionalmente i presidi operativi di protezione civile dell'Ente. Gestisce gli interventi operativi di protezione civile, anche mediante l'attivazione delle Organizzazioni di Volontariato di Protezione Civile iscritte nell'Elenco della Città Metropolitana, del personale dell'Ente iscritto al Registro degli Operatori di Protezione Civile. Organizza esercitazioni di protezione civile, in collaborazione con gli Enti del Sistema Nazionale di Protezione Civile, attivando altresì le associazioni di volontariato.

Ufficio Pianificazione e Coordinamento Attività di Protezione Civile.

L'Ufficio promuove iniziative inerenti la diffusione della cultura della protezione civile mediante incontri con gli studenti delle scuole di istruzione secondaria, ma anche con eventi informativi e/o corsi di formazione e/o stages formativi.

Gestisce l'elenco delle Organizzazioni di Volontariato di Protezione Civile, curandone l'iscrizione nell'elenco ed i rimborsi spesa per le attività effettuate a seguito di attivazione. Fornisce assistenza agli Enti locali in materia di protezione civile. Aggiorna il Piano Metropolitan di P.C., mediante inserimento nel sistema informativo territoriale dei dati relativi alle aree di emergenza di protezione civile trasmesse dai comuni del territorio. Partecipa ai tavoli tecnici indetti dalla Prefettura/VV.FF. relativamente alle seguenti problematiche: Comitato Tecnico Regionale, aggiornamento Piani di Emergenza e Soccorso, aggiornamento Piani di Emergenza Esterna, aggiornamento Rapporto di Sicurezza.

DESCRIZIONE DEI SERVIZI FORNITI

Il Dirigente della Direzione Polizia Metropolitana e Protezione Civile

Dott. Giuseppe La Manno

Telefono: 0916628---

Indirizzi di posta elettronica: g.la_manno@cittametropolitana.pa.it
polizia@cittametropolitana.pa.it
protez@cittametropolitana.pa.it

Posta elettronica certificata: polizia@cert.cittametropolitana.pa.it
protezionecivile@cert.cittametropolitana.pa.it

1) Segreteria di Direzione

Attività: Agenda del Dirigente e atti Amministrativi

Responsabile Segreteria: Dott.ssa Loredana Brundu

tel. 0916628628

Indirizzo di posta elettronica: l.brundu@cittametropolitana.pa.it

AI Operatore Esperto Sig.ra Calsi Franca

Gestione degli istituti contrattuali inerenti le attività del personale assegnato alla direzione (salario accessorio, reperibilità, turnazione, straordinario). Istruttoria determinazioni dirigenziali di impegno e liquidazione missioni del personale, di iscrizione in elenco delle Associazioni di volontariato di protezione civile, di liquidazione rimborsi alle Associazioni di volontariato per attività di supporto di protezione civile.

AI Operatore Esperto Sig. Cannone Antonio

Istruttoria procedure di affidamento di servizi e forniture per la Direzione. Istruttoria determinazioni dirigenziali di impegno e liquidazione forniture di beni e servizi.

AI Operatore Esperto Sig.ra Concialdi Chiara

Istruttoria procedure di affidamento di servizi e forniture per la Direzione. Istruttoria determinazioni dirigenziali di impegno e liquidazione forniture di beni e servizi.

AOE Esecutore Amministrativo Venere Maria Cavataio

Adempimenti relativi alla Trasparenza e Anticorruzione, Protocollazione, accettazione e registrazione sul R.U.F. delle fatture, gestione degli istituti contrattuali inerenti le attività del personale della direzione (salario accessorio, reperibilità, turnazione, straordinario).

AOE Esecutore Amministrativo Sig.ra Domenica Liberato

Gestione sistema rilevamento presenze personale assegnate alla Direzione.

AOE Esecutore Amministrativo Sig.ra Vincenza Greco

Protocollo atti in entrata e in uscita alla Direzione, gestione dei flussi documentali e degli archivi.

Ricevimento: dal lunedì al venerdì ore 9,00/13,00 - Giovedì ore 15,00 - 17,00 presso gli uffici di via Roma, 19 – Palermo.

2) Comando Polizia Metropolitana

Attività di

Polizia Amministrativa

Polizia Stradale

Polizia Ambientale

Polizia Giudiziaria

funzioni di pubblica sicurezza

tutela degli animali

prestare soccorso e svolgere compiti di protezione civile in occasioni di pubbliche calamità o disastri d'intesa con gli altri organi competenti

polizia tributaria limitatamente alle attività ispettive di vigilanza sull'osservanza delle disposizioni relative ai tributi di pertinenza della Città Metropolitana

Descrizione dell'attività: vigilanza sull'osservanza delle leggi, dei regolamenti, delle ordinanze e di ogni altra disposizione emanata dallo Stato, dalla Regione o dall'Amministrazione della Città Metropolitana, con particolare riguardo all'osservanza del Testo Unico Ambientale (D.Lgs. 152/2006) in materia di salvaguardia dell'ambiente, controllo del territorio per la sicurezza del cittadino, rispetto delle norme del codice della strada.

Attività- Compilazione dei Processi Verbali. Notifica dei verbali. Inserimento ruoli. Cura il contenzioso con l'Ufficio territoriale del Governo, cura le controversie legali presso il Giudice di Pace. Rateizzazione delle sanzioni ai sensi del cds e del D.lgs 152/2006. Memorie difensive ai sensi dell'art. 18 della L. n. 689/81.

Descrizione dell'attività: Su richiesta dell'utente si prende in esame la domanda di rateizzazione dell'oblazione ai sensi del cds e del D.lgs 152/2006. Si convoca l'utente che ha fatto richiesta di essere sentito ai sensi dell'art. 18 della L. n. 689/81. richiesta di audizione, la documentazione con relativa certificazione per richiedere la rateizzazione deve essere presentata presso lo Staff/Verbali.

Responsabile E.Q.: Comm. Capo Dott.ssa Giovanna Costa

tel. 0916628726 - 3204319690

Indirizzi di posta elettronica: g.costa@cittametropolitana.pa.it

polizia@cittametropolitana.pa.it

Posta elettronica certificata: polizia@cert.cittametropolitana.pa.it

Referenti Telefono:

Ufficio Polizia Ambientale: tel. 3336690199

Ufficio Polizia Amministrativa: tel. 0916628353

Ufficio Polizia Giudiziaria: tel. 0916628741

Ufficio Verbali: tel. 0916628798

Ricevimento: dal lunedì al venerdì ore 9,00/13,00 – Martedì e Giovedì ore 15,00 - 17,00 presso gli uffici di via Roma, 19 – Palermo.

3)Ufficio Gestione Mezzi e Interventi di Protezione Civile

Attività – Interventi antincendio

Descrizione dell'attività: in occasione di eventi calamitosi che determinano lo svilupparsi di incendi, in ambito urbano, montano e di interfaccia; in special modo durante l'avvio della "Campagna di prevenzione incendi" nella stagione estiva, viene garantito il supporto all'attività di spegnimento incendi messa in atto dai VV.FF. e dall'Ispettorato delle Foreste, anche a seguito di attivazione della sala operativa regionale SORIS. Il servizio consiste nel garantire la continuità delle attività di spegnimento, mediante l'utilizzo di n.5 autobotti, avvalendosi del personale autista e degli operatori di protezione civile dell'Ente.

Attività – Interventi spalamento neve

Descrizione dell'attività: nella stagione invernale, in collaborazione con la direzione viabilità, viene assicurato in emergenza il servizio di spalamento neve per garantire la sicurezza degli automobilisti specie in presenza di forte concentrazione antropica, rendendo percorribile le strade provinciali nel comprensorio Madonita di Piano Battaglia e Piano Zucchi. Il servizio consiste anche nel garantire la continuità delle attività di spalamento neve con l'utilizzo di messi speciali (n.02 Mercedes Unimog dotati di Vomere sgombraneve, oltre che di modulo spargisale e di n.01 Turbofresaneve, n.01 Pala meccanica gommata dotata di benna), avvalendosi del personale autista e degli operatori di protezione civile dell'Ente. Durante i fine settimana, nei periodi innevati, viene inoltre assicurato un servizio di soccorso e pronto intervento per gli utenti del Pianoro di Piano Battaglia. Tale servizio è garantito anche tramite l'attivazione delle Associazioni di Volontariato di Protezione Civile iscritte nell'elenco della Città Metropolitana di Palermo.

Attività – Interventi approvvigionamento idrico

Descrizione dell'attività: Il servizio consiste nel fornire l'approvvigionamento di acqua potabile ai Comuni della Provincia ed agli Enti Pubblici, in occasione di acclarata emergenza idrica, ma anche in occasione di eventi che determinano una elevata concentrazione antropica, mediante l'impiego di n.2 autobotti potabilizzate, avvalendosi del personale autista e degli operatori di protezione civile dell'Ente.

Attività - Funzione di supporto

Descrizione dell'attività: Assicurare l'intervento in casi emergenziali su richiesta delle altre componenti del S.N.P.C., in coordinamento con le altre componenti del Servizio Nazionale di P.C..

Attività - Promozione e organizzazione di esercitazioni

Descrizione dell'attività: Organizzare attività necessarie a fronteggiare le calamità, nonché quelle connesse al ripristino della normalità, mediante realizzazione di esercitazioni di Protezione Civile, da effettuare con la collaborazione delle organizzazioni di volontariato iscritte nell'Elenco della Città Metropolitana di Palermo.

Responsabile E.Q.: Funzionario Girolamo Crivello

tel. 0916628139

cellulare reperibilità 3296509857

Indirizzi di posta elettronica: g.crivello2@cittametropolitana.pa.it

protez@cittametropolitana.pa.it

Posta elettronica certificata: protezionecivile@cert.cittametropolitana.pa.it

Ricevimento: dal lunedì al venerdì ore 9,00/13,00 - Giovedì ore 15,00 - 17,00 presso gli uffici di via Roma, 19 – Palermo.

4)Ufficio Pianificazione e Coordinamento Attività di Protezione Civile.

Attività – Pianificazione di protezione civile

Descrizione dell'attività: Partecipazione ai tavoli tecnici indetti dalla Prefettura/VV.FF. relativamente alle seguenti problematiche: Comitato Tecnico Regionale, aggiornamento Piani di Emergenza esterna per il rischio di incidenti rilevanti, aggiornamento Rapporto di Sicurezza.

Attività – Aggiornamento Piano Metropolitan di Protezione Civile.

Descrizione dell'attività: “Aggiornamento della digitalizzazione del Piano Metropolitan di P.C.”, mediante inserimento nel sistema informativo territoriale dei dati relativi alle aree di emergenza di protezione civile trasmesse dai comuni del territorio.

Attività - Diffusione della conoscenza e della cultura della protezione civile

Descrizione dell'attività: Sensibilizzazione ed informazione alla cultura della Protezione Civile, all'adozione di comportamenti consapevoli e di misure di autoprotezione da parte dei cittadini, attraverso l'attivazione di incontri divulgativi nelle scuole di istruzione secondaria della Provincia.

Attività - Volontariato

Descrizione dell'attività: Redazione atti amministrativi e rapporti collegati alle organizzazioni di Volontariato di Protezione Civile. Aggiornamento dell'Elenco delle Organizzazioni di Volontariato di Protezione Civile, da attivare nell'ambito degli interventi di Protezione Civile effettuati dalla Città Metropolitana di Palermo. Liquidazione rimborsi alle Associazioni di volontariato per attività di supporto di protezione civile.

Responsabile E.Q.: Dott.ssa Loredana Brundu

tel. 0916628628

Indirizzi di posta elettronica: l.brundu@cittametropolitana.pa.it

protez@cittametropolitana.pa.it

Posta elettronica certificata: protezionecivile@cert.cittametropolitana.pa.it

Ricevimento: dal lunedì al venerdì ore 9,00/13,00 - Giovedì ore 15,00 - 17,00 presso gli uffici di via Roma, 19 – Palermo.

La modulistica relativa all'istanza di iscrizione nell'elenco delle Organizzazioni di Volontariati di Protezione Civile, da attivare nell'ambito degli interventi di Protezione Civile effettuati dalla Città Metropolitana di Palermo, può essere scaricata al link:

<https://cittametropolitana.pa.it/moduli-per-iscrizione-elenco-odv/>

DIREZIONE POLIZIA METROPOLITANA E PROTEZIONE CIVILE: Ufficio Coordinamento Polizia Metropolitana			
SERVIZIO	INDICATORE DI MISURAZIONE	STANDARD DI QUALITA'	QUALITA' RILEVATA AL 31/12 di ciascun anno
<p>Richiesta di esercizio in autotutela Il servizio consiste nell'informazione all'utenza in merito all'esercizio dell'autotutela con richiesta di riesame finalizzato all'annullamento dei verbali di contestazione di sanzione amministrativa.</p>	<p>Pubblicazione della modulistica facilitativa sul sito istituzionale.</p> <p>Fatto/non fatto</p>	<p>Divulgazione di modulistica facilitativa all'utenza in merito all'esercizio dell'autotutela con richiesta di riesame finalizzato all'annullamento dei verbali di contestazione di sanzione amministrativa.</p>	
<p>Richiesta di rateizzazione Il servizio consiste nell'informazione all'utenza in merito all'istanza di rateizzazione per sanzioni amministrative elevate ai sensi del Codice della Strada.</p>	<p>Pubblicazione della modulistica facilitativa sul sito istituzionale.</p> <p>Fatto/non fatto</p>	<p>Divulgazione di modulistica facilitativa all'utenza in merito all'istanza di rateizzazione per sanzioni amministrative elevate ai sensi del Codice della Strada.</p>	

DIREZIONE POLIZIA METROPOLITANA E PROTEZIONE CIVILE: Ufficio Mezzi e Interventi di Protezione Civile

SERVIZIO	INDICATORE DI MISURAZIONE	STANDARD DI QUALITA'	QUALITA' RILEVATA AL 31/12 di ciascun anno
<p>Interventi antincendio. Il servizio consiste nel garantire la continuità delle attività di spegnimento incendi da parte dell'autorità competente (VV.FF./Ispettorato delle Foreste) a seguito di attivazione della sala operativa regionale SORIS, mediante l'utilizzo delle autobotti in dotazione, avvalendosi del personale autista e degli operatori di protezione civile dell'Ente.</p>	<p>NUMERO DI INTERVENTI EFFETTUATI MEDIANTE L'UTILIZZO DELLE AUTOBOTTI IN DOTAZIONE/NUMERO DI INTERVENTI RICHIESTI</p> <p>80%</p>	<p>Garantire la continuità di tutte le attività di spegnimento incendi richieste a supporto da parte dell'autorità competente (VV.FF./Ispettorato delle Foreste) a seguito di attivazione della sala operativa regionale SORIS, compatibilmente con il numero di autobotti in dotazione e relativo personale autista/operatore di protezione civile.</p>	

<p>Interventi spalamento neve Il servizio consiste nel garantire, in subordinate alla direzione viabilità, la continuità delle attività di spalamento neve durante la stagione invernale, nel comprensorio Madonita di Piano Battaglia e Piano Zucchi, con l'utilizzo di messi speciali (n.02 Mercedes Unimog dotati di Vomere sgombraneve, oltre che di modulo spargisale e di n.01 Turbofresaneve, n.01 Pala meccanica gommata dotata di benna), avvalendosi del personale autista e degli operatori di protezione civile dell'Ente. Durante i fine settimana, nei periodi innevati, viene inoltre assicurato un servizio di soccorso e pronto intervento per gli utenti del Pianoro di Piano Battaglia.</p>	<p>NUMERO DI INTERVENTI EFFETTUATI MEDIANTE L'UTILIZZO DEI MEZZI SPALAMENTO NEVE IN DOTAZIONE /NUMERO DI INTERVENTI RICHIESTI</p> <p style="text-align: center;">80%</p> <p>NUMERO DI INTERVENTI EFFETTUATI NEI CONFRONTI DEGLI UTENTI FRUITORI DEL PIANORO DI PIANO BATTAGLIA CON ATTIVAZIONE DELLE ORGANIZZAZIONI DI VOLONTARIATO DI PROTEZIONE CIVILE/NUMERO DI INTERVENTI RICHIESTI</p> <p style="text-align: center;">80%</p>	<p>Garantire la sicurezza degli automobilisti specie in presenza di forte concentrazione antropica, rendendo percorribile le strade provinciali nel comprensorio Madonita di Piano Battaglia e Piano Zucchi, ed assicurare un servizio di soccorso e pronto intervento per gli utenti del Pianoro di Piano Battaglia.</p>	
--	--	---	--

<p>Tale servizio è garantito anche tramite l'attivazione delle Associazioni di Volontariato di Protezione Civile iscritte nell'elenco della Città Metropolitana di Palermo.</p>			
<p>Interventi approvvigionamento idrico Il servizio consiste nel fornire l'approvvigionamento di acqua potabile ai Comuni della Provincia ed agli Enti Pubblici, in occasione di acclarata emergenza idrica, e in occasione di eventi che determinano una elevata concentrazione antropica, mediante l'impiego di n.2 autobotti potabilizzate, avvalendosi del personale autista e degli operatori di protezione civile dell'Ente.</p>	<p>NUMERO DI INTERVENTI EFFETTUATI MEDIANTE L'UTILIZZO DELLE AUTOBOTTI POTABILIZZATE/NUMERO DI INTERVENTI RICHIESTI</p> <p style="text-align: center;">80%</p>	<p>Garantire un minimale approvvigionamento di acqua potabile ai Comuni della Provincia ed agli Enti Pubblici, in occasione di acclarata emergenza idrica; garantire un ristoro di acqua potabile in occasione di eventi che determinano una elevata concentrazione antropica.</p>	

<p>Funzione di supporto Assicurare un intervento in casi emergenziali su richiesta delle altre componenti del S.N.P.C., in coordinamento con le altre componenti del Servizio Nazionale di P.C..</p>	<p>NUMERO DI INTERVENTI EFFETTUATI SU RICHIESTA DELLE ALTRE COMPONENTI DEL S.N.P.C./NUMERO DI INTERVENTI RICHIESTI</p> <p style="text-align: center;">80%</p>	<p>Intervenire in casi emergenziali su richiesta delle altre componenti del S.N.P.C., in coordinamento con le altre componenti del Servizio Nazionale di P.C..</p>	
<p>Promozione e organizzazione di esercitazioni Il servizio consiste nell'organizzare attività necessarie a fronteggiare le calamità, nonché quelle connesse al ripristino della normalità, mediante realizzazione di esercitazioni di Protezione Civile, da effettuare con la collaborazione delle organizzazioni di volontariato iscritte nell'Elenco della Città Metropolitana di Palermo.</p>	<p>Numero di esercitazioni di protezione civile organizzate, finalizzate alla sensibilizzazione ed informazione alla cultura della Protezione Civile, ed a fronteggiare le calamità.</p> <p>N.3 ESERCITAZIONI</p>	<p>Organizzazione di almeno n.3 esercitazioni di protezione civile nell'anno solare.</p>	
<p>DIREZIONE POLIZIA METROPOLITANA E PROTEZIONE CIVILE: Ufficio Pianificazione e Coordinamento Attività di</p>			

Protezione Civile			
SERVIZIO	INDICATORE DI MISURAZIONE	STANDARD DI QUALITA'	QUALITA' RILEVATA AL 31/12 di ciascun anno
Pianificazione di protezione civile mediante partecipazione ai tavoli tecnici di pianificazione.	Partecipazione ad almeno l'80% dei tavoli tecnici indetti.	Partecipazione ai tavoli tecnici indetti dalla Prefettura/VV.FF. relativamente alle seguenti problematiche: Comitato Tecnico Regionale, aggiornamento Piani di Emergenza esterna per il rischio di incidenti rilevanti, aggiornamento Rapporto di Sicurezza.	
Aggiornamento Piano Metropolitano di Protezione Civile. mediante inserimento nel sistema informativo territoriale dei dati relativi alle aree di emergenza di protezione civile trasmesse dai comuni del territorio.	Inserimento nel sistema informativo territoriale dei dati relativi alle aree di emergenza di protezione civile trasmesse dai comuni del territorio. 100%	Aggiornamento continuo del piano metropolitano con i dati relativi alle aree di emergenza di protezione civile trasmesse dai comuni, in occasione dell'approvazione del piano comunale di protezione civile.	
Diffusione della conoscenza e della cultura della protezione civile attraverso la sensibilizzazione ed informazione alla cultura della Protezione Civile da parte dei cittadini.	Organizzazione di almeno n.3 incontri divulgativi effettuati nelle scuole di istruzione secondaria della Provincia nell'anno solare.	Organizzare incontri nelle scuole di istruzione secondaria della Provincia, finalizzati alla sensibilizzazione ed informazione alla cultura della Protezione Civile, all'adozione di comportamenti consapevoli e di misure di autoprotezione da parte dei cittadini.	
Volontariato	Su istanza di parte, inserimento	Aggiornamento dell'Elenco delle	

<p>Tenuta dell'Elenco delle Organizzazioni di Volontariato di Protezione Civile, da attivare nell'ambito degli interventi di Protezione Civile effettuati dalla Città Metropolitana di Palermo.</p>	<p>nell'Elenco delle Organizzazioni di Volontariato di Protezione Civile, da attivare nell'ambito degli interventi di Protezione Civile effettuati dalla Città Metropolitana di Palermo, delle ODV che possiedono i requisiti richiesti. 100% Liquidazione rimborsi alle Associazioni di volontariato per l'attività di supporto di protezione civile effettuata su richiesta dell'Amministrazione. 100%</p>	<p>Organizzazioni di Volontariato di Protezione Civile, da attivare nell'ambito degli interventi di Protezione Civile effettuati dalla Città Metropolitana di Palermo, in occasione di ogni nuova istanza. Liquidazione di tutti i rimborsi richiesti e correttamente rendicontati. alle Associazioni di volontariato per l'attività di supporto di protezione civile effettuata su richiesta dell'Amministrazione.</p>	
---	--	---	--



Città Metropolitana di Palermo

p_pa Città Metropolitana di Palermo RGP
Allegato n.1 al PROT 0074445 del 19/09/2024
CL 2.2.1.0.0.0/12/2023 - 12/12/2024

CARTA DEI SERVIZI

UFFICIO DEL SEGRETARIO GENERALE

Premessa

La presente Carta dei Servizi è uno strumento informativo rivolto a tutti i portatori di interesse (cittadini, imprese, associazioni, professionisti) al fine di illustrare in modo chiaro e completo l'ampia gamma di servizi istituzionali offerti dall'Ufficio del Segretario Generale della Città Metropolitana di Palermo.

Linee di attività

Il Segretario Generale svolge le seguenti attività:

- Svolge compiti di collaborazione e funzioni di assistenza giuridico-amministrativa nei confronti degli organi di governo dell'Ente e delle unità organizzative, in ordine alla conformità dell'azione amministrativa alle leggi, allo Statuto e ai Regolamenti;
- Partecipa con funzioni consultive, referenti e di assistenza alle riunioni degli organi istituzionali interni (Sindaco Metropolitan, Conferenza Metropolitana e Consiglio Metropolitan) e ne cura la verbalizzazione;
- Roga i contratti nei quali la Città Metropolitana di Palermo è parte e autentica scritture private ed atti unilaterali nell'interesse dell'Ente;
- Esercita ogni altra funzione attribuitagli dalle Leggi, dallo Statuto, dai Regolamenti o conferitagli dal Sindaco Metropolitan;
- Ricopre il ruolo di Responsabile della Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza (RPCT), Responsabile dei controlli successivi di regolarità amministrativa ex art. 147-bis del T.U.E.L e Responsabile Ufficio Procedimenti Disciplinari per il personale del comparto;
- Soggetto designato al Trattamento dei Dati Personali con riferimento ai contenuti del "Registro delle categorie e delle attività di trattamento";
- Partecipa alla delegazione trattante in sede di contrattazione decentrata con funzioni di assistenza giuridico-amministrativa;
- Verifica la conformità delle proposte di Decreto del Sindaco Metropolitan alle normative vigenti;
- Gestisce le richieste della Corte dei Conti rapportandosi con gli uffici dell'Ente interessati;
- Supporta e gestisce l'esame di iniziative e proposte finalizzate al miglioramento dell'attività amministrativa.

L'Ufficio del Segretario Generale svolge le seguenti attività:

Servizio di Supporto al Segretario Generale nello svolgimento delle funzioni - Gestione finanziaria e giuridico-amministrativa - Prevenzione Corruzione e Trasparenza

- Gestione dell'attività di controllo successivo, a campione, di regolarità amministrativa ex art. 147-bis del T.U.E.L sulle determinazioni dirigenziali e/o altri provvedimenti di competenza degli Uffici dell'Amministrazione, in base al vigente regolamento unico sui controlli interni; adempimenti afferenti al monitoraggio degli esiti del controllo per la relazione periodica sulle risultanze del controllo di regolarità amministrativa (Report periodico sui controlli interni);

- Controllo preventivo atti: Verifica pareri e completezza dell'istruttoria delle proposte di deliberazione, decreti e atti di competenza del Segretario Generale;
- Gestione, coordinamento e responsabilità di tutto il personale dell'ufficio del Segretario Generale e adozione relativi atti gestionali;
- Gestione, coordinamento e responsabilità dei centri di spesa assegnati all'ufficio del Segretario Generale: adozione relativi atti gestionali ivi compresi impegni, liquidazioni e ulteriori provvedimenti conseguenziali;
- Gestione missioni Segretario Generale e relativo centro di spesa: adozione relativi provvedimenti;
- Coordinamento dell'attività istituzionale interna ed esterna del Segretario Generale;
- Responsabilità, gestione e monitoraggio della posta istituzionale del Segretario Generale e relativa assegnazione alle Aree e Direzioni competenti;
- Predisposizione determinazioni di competenza del Segretario Generale di pertinenza della unità organizzativa;
- Supporta l'attività di studio e ricerca finalizzati alla predisposizione di direttive del Segretario Generale;
- Collabora per i pareri resi anche su richiesta e funzionali all'assistenza giuridico-amministrativa nei confronti degli organi dell'Ente in ordine alla conformità dell'azione amministrativa alle leggi, allo Statuto ed ai Regolamenti;
- Collabora per il buon andamento dell'attività amministrativa a supporto della funzione di sovrintendenza e coordinamento nello svolgimento delle funzioni delle direzioni dell'Ente;
- Attività connesse all'Ufficio del Segretario Generale;
- Coordinamento dei percorsi formativi in materia di prevenzione della corruzione di tutto il personale dell'Ente e supporto nella predisposizione del Piano Annuale di Formazione Anticorruzione;
- Coordinamento dell'attività deliberativa degli organi istituzionali;
- Collegamento con le Aree e le Direzioni dell'Ente e relativo supporto organizzativo;
- Rapporti con Enti e Autorità varie;
- Coordinamento e responsabilità dell'attività di rogito del Segretario Generale: cura, con ampio potere gestionale, tutti gli adempimenti preliminari e successivi all'attività rogatoria (quali: gestione e vidimazione registro, adempimenti fiscali, comunicazione alle autorità competenti e quant'altro previsto per legge e regolamento);
- Gestione rapporti con il Collegio dei Revisori dei Conti;
- Gestione rapporti con l'Organismo Indipendente di Valutazione;
- Coordinamento sito "Amministrazione Trasparente" ai sensi del D.lgs 33/2013;
- Coordinamento e gestione adempimenti connessi alla revisione e alla predisposizione del Piano di Prevenzione della Corruzione e Trasparenza; monitoraggio dell'attuazione delle misure di prevenzione di carattere generale previste nel Piano; monitoraggio dell'attuazione delle misure di prevenzione di carattere specifico; adempimenti istruttori per la predisposizione della relazione annuale anticorruzione; pianificazione, programmazione e attuazione dei controlli a campione dell'attuazione delle misure di prevenzione; consulenza

giuridico-amministrativa agli Uffici della Città Metropolitana in ordine agli adempimenti attuativi delle previsioni prescrittive emanate in tema di prevenzione della corruzione;

- Ulteriori funzioni previste in capo all'unità organizzativa nel Piano Anticorruzione;
- Monitoraggio e rilevazione della produzione normativa nazionale e regionale, a carattere innovativo e di interesse per l'attività amministrativa, ai fini della pubblicazione su "Amministrazione trasparente" del sito web istituzionale dell'ente, nonché di divulgazione e diffusione delle principali novelle legislative mediante predisposizione di note informative, circolari, direttive (interpretative, di coordinamento, etc...), pareri;
- Tenuta e aggiornamento del registro Accesso Civico;
- Adozione di ogni provvedimento di competenza del Segretario Generale, derivante dalle superiori attribuzioni.

Destinatari della Carta dei Servizi

Utenti esterni:

- Enti Pubblici
- Richiedenti aventi diritto

Utenti interni:

- Uffici e servizi interni
- Amministratori dell'Ente

Soddisfazione degli utenti

Tutte le attività svolte dall'Ufficio del Segretario Generale della Città Metropolitana di Palermo sono pianificate e finalizzate alla più ampia soddisfazione delle aspettative degli utenti, intendendo con questi sia i cittadini e le associazioni che li rappresentano, sia gli organi istituzionali coinvolti nei servizi di pubblica utilità (come le altre Direzioni dell'Ente, le Forze dell'Ordine e le altre Istituzioni).

Reclami e loro gestione

Le segnalazioni e i reclami inerenti il servizio possono essere inviati a mezzo mail agli indirizzi presenti sul sito istituzionale della Città Metropolitana di Palermo, alla pagina <https://cittametropolitana.pa.it/organigramma/segretario-generale/>, essi devono essere formulati in modo chiaro, preciso e dettagliato, con tutte le informazioni necessarie per l'individuazione del problema segnalato, al fine di facilitarne l'accertamento.

SEGRETARIO GENERALE

Dott. Francesco Mario Fragale

e-mail: segretariogenerale@cittametropolitana.pa.it

Posta certificata (PEC): segretariogenerale@cert.cittametropolitana.pa.it

UFFICIO DEL SEGRETARIO GENERALE

E.Q. "Servizio di Supporto al Segretario Generale nello svolgimento delle funzioni — Gestione finanziaria e giuridico-amministrativa – Prevenzione corruzione e Trasparenza".

Funzionario responsabile

Angelo Inghima

e-mail: a.inghima@cittametropolitana.pa.it

Tel. 0916628877

Istruttori

Federica Alfano

e-mail: f.alfano@cittametropolitana.pa.it

Tel. 0916628993

Federica Ancona

e-mail: f.ancona@cittametropolitana.pa.it

Tel: 0916628410

Giuseppe Iacono

e-mail: g.iacono@cittametropolitana.pa.it

Tel: 0916628990

Operatori

Maria Pia Fazio

e-mail: m.fazio@cittametropolitana.pa.it

Tel:0916628005

Sergio Fiorani

e-mail: s.fiorani@cittametropolitana.pa.it

Tel: 0916628186

Giuseppina Lorello

e-mail: g.lorello@cittametropolitana.pa.it

Tel: 0916628590

Maria Rosa Perrone

e-mail: m.perrone@cittametropolitana.pa.it

Tel: 0916628991

Rosalia Puntaloro

e-mail: r.puntaloro@cittametropolitana.pa.it

Tel: 0916628362

Loredana Torre

e-mail: l.torre@cittametropolitana.pa.it

Tel: 0916628231

Orari di apertura al pubblico

Dal lunedì al venerdì dalle 09.00 alle 12.00

Giovedì pomeriggio dalle 15.30 alle 17.30

Indirizzo sede

Via Maqueda 100 – Palazzo Comitini – Primo piano – 90134 -Palermo.

DIREZIONE: UFFICIO DEL SEGRETARIO GENERALE

SERVIZIO	INDICATORE DI MISURAZIONE	STANDARD DI QUALITÀ	QUALITÀ RILEVATA AL 31/12 di ciascun anno
Servizio di supporto al Segretario Generale nello svolgimento delle funzioni	Ubicazione e accessibilità		
	- Ricettività dei servizi	<ul style="list-style-type: none"> - Apertura degli Uffici 5 giorni la settimana - Presenza in ufficio negli orari indicati - Appuntamento in presenza - Risposta immediata o per richieste più complesse entro 30 giorni lavorativi 	
	<ul style="list-style-type: none"> - Accessibilità multicanale - Canali di comunicazione (PEC, web...) - Informazioni per l'accesso 	<ul style="list-style-type: none"> - Presenza di informazioni sul sito web 	
	Trasparenza		
	<ul style="list-style-type: none"> - Modalità di diffusione delle informazioni (informativa, spazi web, modulistica) 	<ul style="list-style-type: none"> - Presenza di informazioni e moduli sul sito web 	
	<ul style="list-style-type: none"> - Indicazioni del/dei contatto/i del Servizio di riferimento - Frequenza degli aggiornamenti 	<ul style="list-style-type: none"> - Massima visibilità e aggiornamento costante 	
	Efficacia/Efficienza		
	<ul style="list-style-type: none"> - Le pratiche sono istruite nel rispetto della normativa vigente 	<ul style="list-style-type: none"> - Regolarità della prestazione e conclusione dei procedimenti di competenza entro i termini previsti 	
	<ul style="list-style-type: none"> - Attività in materia di controlli interni 	<ul style="list-style-type: none"> - Entro i termini di legge 	
	<ul style="list-style-type: none"> - Attività rogatoria dei contratti dell'Ente 	<ul style="list-style-type: none"> - Entro i termini di legge 	
<ul style="list-style-type: none"> - Attività in materia di Anticorruzione e Trasparenza 	<ul style="list-style-type: none"> - Entro i termini di legge 		



CITTA' METROPOLITANA DI PALERMO

CARTA DEI SERVIZI

urp

Ufficio
Relazioni con il
Pubblico



SOMMARIO

A. Caratteristiche della Carta dei Servizi.....	3
B. Norme e principi.....	3
1.Principali riferimenti normativi.....	3
2.Principi fondamentali.....	3
C. Presentazione dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP).....	5
1. Modalità di accesso ai servizi URP.....	6
2.Organizzazione.....	6
3.Attività e servizi offerti dall'URP.....	7
D. Misurazione degli standard di qualità.....	8
E. Ascolto dei cittadini.....	9
1. Strumenti e modalità: suggerimenti, segnalazioni e reclami.....	9
2. Indagini di Customer Satisfaction.....	10

LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi è un documento di programmazione attraverso cui l'Amministrazione pubblica, nel caso di specie la Città Metropolitana di Palermo, individua i livelli qualitativi ottimali dei servizi che si intendono garantire.

La Carta dei Servizi è, altresì, uno strumento di comunicazione, basato sui principi di trasparenza, imparzialità, efficienza ed efficacia, atto ad implementare la qualità dei servizi pubblici erogati, anche attraverso una maggiore informazione e partecipazione attiva degli utenti destinatari.

Questa Carta descrive i principi fondamentali dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico della Città Metropolitana di Palermo e le garanzie che sono offerte a coloro che la utilizzano.

A. CARATTERISTICHE DELLA CARTA DEI SERVIZI

La presente Carta dei Servizi è un documento reso pubblico agli utenti e descrive gli strumenti che possono essere utilizzati per ricevere informazioni e servizi da parte dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico della Città Metropolitana di Palermo. La Carta dei Servizi è disponibile in formato cartaceo e in versione digitale.

L'Ufficio si impegna ad aggiornare regolarmente i contenuti della carta in caso di variazioni e modifiche.

B. NORME E PRINCIPI

1) Principali riferimenti normativi

I principali riferimenti normativi della Carta dei Servizi sono:

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994. - Principi sull'erogazione dei servizi pubblici.
- Direttiva 24 marzo 2004 del Ministro della Funzione Pubblica. Rilevazione della qualità percepita dai cittadini.
- Legge n. 150 del 7 giugno 2000. Disciplina delle attività di informazione e di comunicazione delle pubbliche amministrazioni.
- D.Lgs n. 286 del 30 luglio 1999 art. 11 "Qualità dei servizi pubblici e Carte dei servizi". Riordino e potenziamento dei meccanismi e strumenti di monitoraggio e valutazione dei costi, dei rendimenti e dei risultati dell'attività svolta dalle amministrazioni pubbliche.
- Legge 69/2009, L.R 5/2011
- D.Lgs.33/2013 e ss.mm.ii
- Regolamento UE 2016/679 e D.Lgs.196/2003 e ss.mm.ii

2) Principi fondamentali

La Carta dei Servizi dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico si ispira ai seguenti principi:

Eguaglianza

L'ufficio Relazioni con il Pubblico organizza ed eroga i propri servizi in modo da garantire pienamente l'uguaglianza per tutti i Cittadini senza distinzioni di sesso, età, etnia, fede religiosa, opinione politica, condizione sociale, lingua, nazionalità.

Legalità

L'erogazione dei servizi da parte dell'URP e il generale funzionamento della Città Metropolitana di Palermo è improntata al rispetto delle norme, delle leggi e dei regolamenti.

Imparzialità

Gli operatori dell'URP si impegnano a svolgere l'attività secondo criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

Continuità

L'URP si impegna ad offrire i propri servizi in maniera continuativa e con regolarità nei giorni e negli orari stabiliti dall'Ente. In caso di eventuali interruzioni temporanee o funzionamento irregolare del servizio l'URP adotta tutte le misure necessarie al fine di ridurre la durata delle irregolarità ed arrecare il minimo disagio all'utenza e le comunica tempestivamente.

Partecipazione

L'URP rappresenta il primo punto di contatto tra il cittadino e l'Amministrazione e, come tale, semplifica il rapporto tra cittadini, territorio e istituzioni, mettendo a disposizione informazioni e modulistica per l'accesso ai servizi e garantendo la partecipazione alla prestazione sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione dello stesso che per instaurare un rapporto di collaborazione.

Il cittadino può esercitare il proprio diritto a partecipare:

1. all'erogazione del servizio confrontandosi con il personale dell'URP sui contenuti e sulle modalità di erogazione del servizio;
2. al miglioramento del servizio o dei procedimenti in termini di semplificazione, trasparenza, efficacia ed efficienza fornendo suggerimenti scritti e/o verbali agli operatori o al responsabile dell'URP.

Efficacia ed efficienza

Il servizio è reso secondo criteri di efficacia ed efficienza:

- 1) per *EFFICIENZA* si intende la fornitura di prestazioni e servizi al massimo livello quantitativo e qualitativo rispetto alle risorse a disposizione ed ai programmi stabiliti in termini di maggiore semplificazione, di minori adempimenti burocratici e di riduzioni dei costi;
- 2) per *EFFICACIA* si intende la fornitura di prestazioni e servizi al massimo livello quantitativo e qualitativo rispetto alle esigenze del cittadino per perseguire la massima soddisfazione.

L'URP garantisce al cittadino risposta su eventuali azioni correttive intraprese e sui tempi di attuazione delle stesse.

Chiarezza e cortesia

Gli operatori dell'URP si impegnano a garantire l'esposizione corretta delle informazioni necessarie e ad utilizzare, nei rapporti con il cittadino, in ogni occasione di comunicazione sia verbale che scritta, un

linguaggio semplice e comprensibile, ponendo particolare attenzione alle spiegazioni dei termini tecnici. Tutti i rapporti con gli utenti sono improntati alla cortesia, alla disponibilità all'ascolto, al rispetto e all'educazione reciproca.

Informazione

La Città Metropolitana di Palermo considera l'informazione tempestiva ed efficace fondamentale per la qualità dei servizi erogati e dei rapporti con gli utenti. In tal senso l'informazione costituisce il presupposto imprescindibile per una partecipazione piena e consapevole da parte dei cittadini alla modalità di erogazione dei servizi. All'utente è garantita un'informazione comprensibile, semplice, completa e tempestiva riguardo alle procedure, ai tempi e ai criteri di erogazione dei servizi, nonché ai diritti e alle opportunità di cui può godere.

C. PRESENTAZIONE DELL'UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO (URP)

L'URP è un servizio nato per semplificare e agevolare i rapporti tra il cittadino e l'Amministrazione, permettendone un dialogo costante. Svolge attività di ascolto ed indirizza il cittadino, informandolo sui servizi forniti dall'Ente, riducendo la burocrazia, accorciando in tal modo i tempi per ottenere le informazioni richieste.

L'URP si rivolge tutti i cittadini italiani, comunitari ed extracomunitari, a tutte le collettività e agli Enti, pubblici e privati, nazionali e stranieri.

L'attività dell'URP è svolta attraverso uno sportello centrale per il contatto con il pubblico e ottimizza la propria organizzazione interna mediante l'articolazione delle attività in due ambiti di competenza: il **back office** e il **front office**, tra loro funzionalmente integrati; il **back office** costituisce il laboratorio verso cui si indirizzano i flussi informativi provenienti dalle diverse fonti, pertanto le attività riguardano prevalentemente la raccolta, il filtro, il trattamento e l'aggiornamento delle informazioni, la gestione dei dati di competenza; il **front-office** gestisce l'area di contatto con l'utenza ed è il luogo di massima visibilità dell'Ente, la cui attività con il pubblico si realizza mediante il contatto diretto allo sportello o indiretto (telefono, e-mail, PEC).

1) MODALITÀ DI ACCESSO AI SERVIZI URP:

Telefono	091/ 6628450 6628290 6628920
Di persona	Sportello piano terra "Palazzo Comitini" Via Maqueda 100 –Palermo
Posta ordinaria	Città Metropolitana di Palermo - Via Maqueda, 100-90134 –Palermo
E-mail	urp@cittametropolitana.pa.it .
Pec	cm.pa@cert.cittametropolitana.pa.it
Sito istituzionale	https://cittametropolitana.pa.it/
ORARI DI SERVIZIO URP	
Sportello (ACCESSIBILITA')	Dal lunedì al venerdì 9.00 – 13.00 giovedì 15.00 -17.00

2) ORGANIZZAZIONE

L'URP della Città Metropolitana di Palermo è incardinato nell'ambito della Direzione Servizi Generali ed Istituzionali

DIRIGENTE RESPONSABILE : Dott.ssa *Mattea Volpe*

Email m.volpe@cittametropolitana.pa.it Tel.091/6628501 cell. 329/6509829

E.Q. RESPONSABILE -U.R.P.: Ing. *Armando Busciglio*

Email urp@cittametropolitana.pa.it Tel. 091/6628430 cell.320/4319377

Personale front-office e back-office

Sig.ra *Laura Sabella* tel.091-6628450

Sig. *Giuseppe Sangiorgi* tel. 091-6628920

Sig. *Antonio Lo Meo* tel 091-6628290

3) ATTIVITA' E SERVIZI OFFERTI DALL'URP:

- rende disponibili e fornisce informazioni generali sulla struttura dell'Ente, sulla sua organizzazione interna, sull'ubicazione degli uffici, sugli orari di apertura e di ricevimento degli stessi, sui numeri telefonici e sulle relative competenze. Le informazioni possono essere richieste: di persona, telefonicamente, con il servizio postale e via e-mail agli indirizzi indicati nell'apposita tabella (come si accede ai servizi U.R.P.);
- distribuisce la modulistica necessaria per richiedere i servizi erogati dall'Ente, mette a disposizione avvisi pubblici, bandi, concorsi, materiale pubblicitario su manifestazioni sportive e culturali e su tutte le iniziative che si svolgono nel territorio metropolitano;
- garantisce il diritto di accesso agli atti e ai documenti amministrativi mediante consultazione o rilascio di copie degli stessi, garantendo il rispetto della protezione dei dati personali;
- fornisce assistenza dal personale di front-office per qualunque esigenza connessa alle modalità di accesso e fruizione dei servizi dell'ente, in particolare per tutti i casi in cui l'utente non intende avvalersi di eventuali procedure telematiche.

L'assistenza viene fornita dal personale di front-office nei giorni e nelle ore di ricevimento;

- raccoglie suggerimenti e proposte finalizzate al miglioramento di procedure e servizi.

In virtù del principio di Partecipazione, i cittadini possono presentare attraverso qualunque canale, eventuali proposte o suggerimenti relativi all'erogazione/fruizione dei servizi dell'Amministrazione.

Le proposte ed i suggerimenti dei cittadini vengono inoltrate tempestivamente ai Settori/Uffici competenti che dovranno fornire, previo attento monitoraggio dell'URP, un riscontro nei tempi previsti dalla legge;

- inoltrati in forma individuale o associata, attraverso i canali elencati per le richieste di informazioni, segnalazioni/reclami su eventuali disservizi riscontrati nei rapporti con l'Amministrazione, l'URP accoglie i reclami e le segnalazioni pervenute dall'utenza e dopo una rapida analisi le inoltra ai Direzione/Uffici competenti, monitorandone l'iter, sollecitando per iscritto in caso di mancata o insufficiente risposta, fino al completo riscontro all'Utenza;
- accoglie richieste di copia o consultazione atti e documenti amministrativi/ovvero riceve istanza per l'esercizio dell'accesso civico, così come disciplinato dal D.Lgs.33/2013 e ss.mm.ii.

D) MISURAZIONE DEGLI STANDARD DI QUALITÀ

La Città Metropolitana di Palermo, nel perseguire l'obiettivo di creare un patto di collaborazione tra l'URP e i propri utenti e di migliorare costantemente i servizi offerti ai cittadini, ha individuato alcuni indicatori standard che permettono al cittadino di verificare il livello di qualità offerto dall'URP mettendo a confronto quanto proposto dallo standard e quanto effettivamente garantito nell'erogazione dei servizi.

La qualità dell'erogazione del servizio è un processo in continuo miglioramento, pertanto gli standard proposti e i relativi valori previsti possono essere aggiornati, così come possono essere inserite ulteriori attività. Quando lo standard non è rispettato e le prestazioni si discostano da quanto descritto nella Carta, il cittadino può chiederne conto all'Ente facendo una segnalazione o presentando un reclamo.

La tabella che segue analizza più in dettaglio i servizi di sportello, gli indicatori ed evidenzia i tempi di erogazione :

SERVIZIO	INDICATORE	STANDARD DI QUALITÀ
Richiesta di accesso agli atti indirizzati all'U.R.P.	Tempi di trasmissione agli uffici competenti	Trasmissione immediata o nel giorno lavorativo successivo all'Archivio Generale per la protocollazione e alla Direzione/ Ufficio che detiene stabilmente gli atti per il rilascio entro 30 giorni dalla presentazione dell'istanza.
Richiesta di accesso civico indirizzate all'U.R.P.	Tempi di trasmissione agli uffici competenti	Trasmissione immediata o nel giorno lavorativo successivo all'Archivio Generale per la protocollazione e alla Direzione/ Ufficio che detiene stabilmente gli atti per il rilascio entro 30 giorni dalla presentazione dell'istanza.
Servizi svolti allo sportello e per telefono relativi a informazioni su: 1. attività istituzionali 2. eventi ed iniziative 3. uffici attività, strutture della Città metropolitana di Palermo 4. servizi e procedimenti amministrativi 5. modulistica etc.	Tempi di risposta	Immediato, o nel minor tempo possibile nell'ipotesi di acquisizione di notizie e/o dati dagli uffici dell'Ente.
Servizi svolti per e-mail, posta	Tempi di risposta	Entro 5 giorni dall'istanza.

6. attività istituzionali 7. eventi ed iniziative 8. uffici attività, strutture della Città metropolitana di Palermo 9. servizi e procedimenti amministrativi 10. modulistica etc.		motivando le ragioni del ritardo
Accoglienza e ascolto dei cittadini	Tempi di risposta	Immediata
Ricevimento di reclami, segnalazioni o suggerimenti inerenti tutti i servizi erogati dall'Ente	Tempi di risposta	Entro 30 giorni dalla presentazione dell'istanza tramite l'URP o direttamente dall'Ufficio competente

E) ASCOLTO DEI CITTADINI

L'ascolto dei cittadini è un impegno prioritario della Città Metropolitana di Palermo per costruire nuove relazioni di fiducia e di comunicazione, per sviluppare la cultura della qualità e del miglioramento continuo. Dialogare con i cittadini – in quanto clienti, utenti e possibili alleati, significa anche riconoscere loro il diritto:

- di fare le segnalazioni di mal funzionamento o disservizio,
- di presentare reclami e di ricevere risposte,
- di fare proposte di miglioramento

Il Servizio si sente impegnato pertanto a raccogliere e verificare tutte le segnalazioni di “non qualità” circa le prestazioni offerte dall'Ente , perché ritiene indispensabile: utilizzarle come informazioni cruciali per risolvere rapidamente il caso specifico, anche in accordo con l'utente; cercare di comprendere i diversi motivi e cause che hanno prodotto i disservizi o la scarsa soddisfazione delle attese dei cittadini, ai fini del miglioramento; conoscere i bisogni e le domande non rilevate, le attese dei cittadini fruitori verso il servizio.

Il Servizio, secondo quanto stabilito dalla direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/01/1994, ha predisposto pertanto alcuni strumenti e modalità per garantire concretamente il diritto dei cittadini sia ad essere ascoltati sia ad essere tutelati in caso di mancato rispetto.

1) Strumenti e modalità: suggerimenti, segnalazioni, reclami

E' possibile presentare suggerimenti, reclami, segnalazioni, sia verbalmente (di persona o per telefono) sia per iscritto (lettera, email), utilizzando l'apposita modulistica disponibile presso la sede dell'URP, oppure scaricabile dall'indirizzo web <https://cittametropolitana.pa.it/>.

La Città Metropolitana di Palermo si impegna a dare risposta entro 30 giorni. Le segnalazione o i reclami, comunque redatti e presentati, possono essere anonimi. Nel caso in cui l'utente non fornisca i

propri dati personali, la risposta della segnalazione o del reclamo non sarà comunicata ma resterà disponibile per un anno presso l'URP.

2) Indagini di customer satisfaction

L'URP acquisisce annualmente le valutazioni dei cittadini circa la qualità del servizio offerto attraverso indagini di Customer Satisfaction e a tal fine redige un report riassuntivo e lo inoltra agli uffici competenti, al fine di promuovere azioni per il miglioramento dei servizi resi all'utenza.

Il confronto dei dati, le analisi quali-quantitative dei singoli servizi, orientano quindi l'URP nella direzione di accogliere le proposte migliorative dei cittadini per tarare sempre più precisamente i servizi sui reali bisogni di chi ne deve fruire.

Le indagini svolte registrano quindi non solo la percezione reale della qualità e della completezza delle informazioni fornite dall'URP, ma delineano eventuali aree di criticità o di snellimento delle fasi interne propedeutiche all'erogazione dei servizi veri e propri.

Il ciclo di qualità si completa con l'aggiornamento periodico dei contenuti di questa Carta dei Servizi.



CITTÀ METROPOLITANA DI PALERMO

INFORMATIVA AI SENSI DEGLI ART. 13-14 DEL GDPR (GENERAL DATA PROTECTION REGULATION) 2016/679 E DELLA NORMATIVA NAZIONALE

INFORMATIVA SEMPLIFICATA AI SENSI DEL GDPR UE 2016/679

La Città Metropolitana di Palermo in qualità di titolare del trattamento (con sede in Via Maqueda 100 Palermo 90134; Centralino: +39 091 6628111), tratterà i dati personali, con modalità prevalentemente informatiche e telematiche, per le finalità previste dal Regolamento (UE) 2016/679 (RGPD), in particolare per l'esecuzione dei propri compiti di interesse pubblico o comunque connessi all'esercizio dei propri pubblici poteri, ivi incluse le finalità di archiviazione, di ricerca storica e di analisi per scopi statistici.

Chi tratta i miei dati?

I trattamenti di dati personali connessi ai servizi erogati hanno luogo presso la predetta sede della Città Metropolitana di Palermo e sono curati solo da personale tecnico designato al trattamento, oppure da eventuali incaricati di occasionali operazioni di manutenzione. Nessun dato viene comunicato o diffuso, salvo nei casi espressamente previsti dalla legge. I dati personali forniti dagli utenti sono utilizzati al solo fine di eseguire compiti di interesse pubblico o comunque connessi all'esercizio dei propri pubblici poteri.

Dove vengono trattati i miei dati?

Al fine dell'elaborazione ed erogazione dei servizi gestiti dalla Città Metropolitana di Palermo il conferimento dei dati è obbligatorio e il loro mancato conferimento non consente di procedere con l'elaborazione dell'istanza e/o la fornitura del servizio.

Ho l'obbligo di fornire i dati?

I dati saranno trattati per tutto il tempo necessario all'erogazione dei compiti di interesse pubblico o comunque connessi all'esercizio dei propri pubblici poteri., i dati saranno poi successivamente conservati in conformità alle norme sulla conservazione della documentazione amministrativa.

Per quanto tempo sono trattati i miei dati?

I dati non saranno comunicati a terzi né diffusi, se non nei casi specificamente previsti dal diritto nazionale o dell'Unione europea, come per la trasmissione degli atti alle autorità pubbliche preposte (es. Prefetture, Forze di Polizia).

A chi vengono inviati i dati?

Gli interessati hanno il diritto di chiedere al titolare del trattamento

l'accesso ai dati personali, la rettifica o la limitazione del trattamento che li riguarda o di opporsi al trattamento (artt. 15 e ss. del GDPR). L'apposita istanza all'Autorità è presentata contattando il Responsabile della protezione dei dati presso la Città Metropolitana di Palermo (Avv. Luigi Randazzo -Responsabile della Protezione dei dati personali

e-mail: l.randazzo@gierrelex.it,

pec: luigirandazzo@pec.ordineavvocaticatania.it.

Gli interessati, ricorrendone i presupposti, hanno, altresì, il diritto di proporre reclamo al Garante quale autorità di controllo secondo le procedure previste.

**Che diritti ho
sui miei dati?**

**A chi mi posso
rivolgere?**

INFORMATIVA PRIVACY

REGOLAMENTO GENERALE SULLA PROTEZIONE DEI DATI (GDPR)

REGOLAMENTO (UE) 2016/679

La Città Metropolitana di Palermo tratta tutti i dati personali in modo lecito, corretto e trasparente. Con questa informativa si forniscono le informazioni sul trattamento dei dati previste dal regolamento Generale sulla Protezione dei dati, noto come GDPR (General Data Protection Regulation).

TITOLARE E RESPONSABILI DEL TRATTAMENTO DEI DATI – RESPONSABILE DELLA PROTEZIONE DATI (RPD)

Il titolare del trattamento è la Città Metropolitana di Palermo, con la sede in via Maqueda n. 100 Palermo nella persona del Sindaco. Responsabili del trattamento dei dati sono i Dirigenti dell'Ente ognuno per i trattamenti svolti nell'ambito della Direzione di competenza. Responsabili della Protezione dei dati è l'Avv. Luigi Randazzo.

FINALITÀ DEL TRATTAMENTO

I dati raccolti saranno trattati per rispondere alle richieste presentate, e in particolare per l'esecuzione dei propri compiti di interesse pubblico o comunque connessi all'esercizio dei propri pubblici poteri.

COMUNICAZIONE E DIFFUSIONE DEI DATI

I dati raccolti saranno trattati esclusivamente dal personale della Città Metropolitana di Palermo autorizzato al trattamento e potranno essere oggetto di comunicazione ad altri enti pubblici competenti in merito alla richiesta. I dati non saranno trasferiti a Paesi terzi.

CONSERVAZIONE DEI DATI

I dati raccolti saranno conservati nel rispetto delle norme sulla conservazione della documentazione amministrativa.

OBBLIGO DI COMUNICAZIONE DEI DATI

La comunicazione dei dati presenti nei campi contrassegnati da asterisco è obbligatoria e il loro mancato inserimento non consente di dare corso alla richiesta. Il conferimento dei dati personali è facoltativo. Nel caso non fornisca i propri dati personali la risposta alla segnalazione/reclamo non sarà comunicata e resterà disponibile per un anno presso l'U.R.P.

DIRITTI DELL'INTERESSATO

Gli interessati hanno il diritto di chiedere al Titolare ed al Responsabile del trattamento l'accesso ai dati personali e la rettifica o la cancellazione degli stessi o la limitazione del trattamento che li riguarda o di opporsi al loro trattamento (artt. 15 – 22 del GDPR), oltre al diritto della portabilità dei dati. Inoltre gli interessati hanno diritto di proporre reclamo al Garante della Privacy ai sensi dell'art. 77 del citato regolamento e degli artt. 140- bis a 143 del codice in materia di protezione dei dati personali.

UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO

Palazzo Comitini – via Maqueda, 100 – 90134 Palermo
tel. 0916628450 – 0916628290 – 0916628366

e-mail: urp@cittametropolitana.pa.it – PEC: cm.pa@cert.cittametropolitana.pa.it

ORARIO DI APERTURA:

DA LUNEDÌ A VENERDÌ 9.00 / 13.00 – GIOVEDÌ 15.00 / 17.00

CITTÀ METROPOLITANA DI PALERMO

La Città Metropolitana di Palermo è fortemente impegnata nel miglioramento dei servizi offerti ai cittadini. Le indicazioni da lei fornite in questa scheda costituiscono un prezioso aiuto per favorire servizi sempre più rispondenti alle esigenze dell'utente.

La ringraziamo per la sua segnalazione e la invitiamo ad indicare le sue generalità al fine di informarla sull'esito della sua richiesta.

MODALITÀ COMPILAZIONE

Potrà inserire una segnalazione/reclamo alla volta compilando il modulo seguente (icampi contrassegnati da "*" sono obbligatori) avendo cura di descrivere in modo dettagliato l'oggetto della segnalazione/reclamo per facilitare la migliore comprensione e risoluzione.

PRESA IN CARICO

L'Ente, tramite l'Ufficio Relazioni con il Pubblico, garantisce la presa in carico della segnalazione/reclamo e l'inoltro all'Ufficio competente.

La Città Metropolitana di Palermo si impegna a fornire una risposta entro 30 giorni.

* Oggetto della segnalazione/reclamo

--

Suggerimenti

--

Descriva la sua proposta per migliorare il servizio offerto

INFORMAZIONI UTENTE

NOME	
COGNOME	
E-MAIL	
TELEFONO	
INDIRIZZO	
CITTÀ	
PROVINCIA	
CAP	

PRIVACY

I dati forniti saranno trattati come specificato nella informativa privacy

Per accettazione



CITTÀ METROPOLITANA DI PALERMO

RICHIESTA DI ACCESSO CIVICO

(ai sensi dell'art. 5, c. 1 del d.lgs. 14 marzo 2013, n. 33)

Al Responsabile della Prevenzione
della Corruzione e della Trasparenza

Il/La sottoscritto/a Nome _____ Cognome _____

Nato/a a _____ il _____

Residente in _____ Prov (____) Via _____
n. _____

E-mail/PEC

Tel./Cell.

In qualità di (indicare la qualifica solo se si agisce in nome e/o per conto di una persona giuridica)

CONSIDERATA

- l'omessa pubblicazione
- la pubblicazione parziale [1]

del seguente documento/informazione/dato che in base alla normativa vigente non risulta pubblicato sul sito www.cittametropolitana.pa.it[2]

CHIEDE

ai sensi e per gli effetti dell'art. 5, c. 1, del d.lgs n. 33 del 14 marzo 2013, la pubblicazione di quanto richiesto e la comunicazione alla/al medesima/o dell'avvenuta pubblicazione, indicando il collegamento ipertestuale al dato/informazione oggetto dell'istanza.

Indirizzo per le comunicazioni: [3] _____

Luogo _____ il ____ / ____ / ____ Firma _____

(Allegare fotocopia di un documento di identità in corso di validità anche in caso di trasmissione dell'istanza a mezzo posta elettronica certificata. Il documento non va trasmesso se la richiesta è sottoscritta con firma digitale o con altro tipo di firma)

elettronica qualificata o con firma elettronica avanzata e se inoltrata dal domicilio digitale (PEC-ID).

[1] – Barrare, alternativamente, una delle 2 opzioni

[2] - Specificare il documento/informazione/dato di cui è stata omessa la pubblicazione obbligatoria ovvero parzialmente eseguita;

[3] – Inserire l'indirizzo di posta o di posta elettronica al quale si chiede venga inviato il riscontro alla presente istanza.

Informativa sul trattamento dei dati personali forniti con la richiesta (ai sensi dell'art. 13 del Regolamento (UE) 2016/679)

Il sottoscritto è consapevole che i dati personali sono oggetto di trattamento informatico e/o manuale e potranno essere utilizzati esclusivamente per gli adempimenti di legge. I dati saranno trattati dalla Città Metropolitana di Palermo, in qualità di titolare, nel rispetto delle disposizioni del Regolamento (UE) 2016/679 con le modalità previste nell'informativa completa pubblicata sul sito dell'Ente al seguente link: <https://cittametropolitana.pa.it/privacy/> (*Informativa sulla privacy*)

Luogo e data _____ Firma _____



CITTÀ METROPOLITANA DI PALERMO

RICHIESTA DI ACCESSO CIVICO GENERALIZZATO (c.d. FOIA)
(ai sensi dell'art. 5, c. 2, d.lgs. 14 marzo 2013, n. 33)

All'attenzione di [1]:

Direzione _____

(che detiene i dati, le informazioni o i documenti)

Ufficio Relazioni con il Pubblico

Ufficio del Responsabile della Prevenzione
della Corruzione e della Trasparenza

Il/La sottoscritto/a Nome _____ Cognome _____

Nato/a a _____ il _____

Residente in _____ Prov (____) Via _____
n. _____

E-mail/PEC

Tel./Cell.

In qualità di *(indicare la qualifica solo se si agisce in nome e/o per conto di una persona giuridica)*

chiede

ai sensi e per gli effetti dell'art. 5, c. 2, del d.lgs n. 33 del 14 marzo 2013, l'accesso ai seguenti dati e/o documenti detenuti dall'amministrazione *(indicare l'oggetto del dato e/o del documento richiesti e, se noti, i loro estremi, nonché il settore o l'ambito di competenza cui si riferiscono per una corretta assegnazione della domanda alla Direzione/Ufficio competente)*

chiede

di voler ricevere quanto richiesto (*barrare la modalità prescelta*):

- all'indirizzo e-mail/PEC sopra indicato
- personalmente presso gli uffici indicati sul sito istituzionale dell'amministrazione
 - in formato digitale (munirsi di chiave USB)
 - in formato cartaceo
- altro (*specificare*) _____

(Allegare fotocopia di un documento di identità in corso di validità anche in caso di trasmissione dell'istanza a mezzo posta elettronica certificata. Il documento non va trasmesso se la richiesta è sottoscritta con firma digitale o con altro tipo di firma elettronica qualificata o con firma elettronica avanzata e se inoltrata dal domicilio digitale (PEC-ID)).

[1] Barrare, alternativamente, una delle 3 opzioni

Informativa sul trattamento dei dati personali forniti con la richiesta (ai sensi dell'art. 13 del Regolamento (UE) 2016/679)

Il sottoscritto è consapevole che i dati personali sono oggetto di trattamento informatico e/o manuale e potranno essere utilizzati esclusivamente per gli adempimenti di legge. Il sottoscritto è consapevole altresì che essi saranno trattati nel rispetto delle disposizioni del Regolamento UE n. 2016/679 (GDPR), con le modalità previste nell'informativa completa pubblicata sul sito dell'Ente al seguente link: <https://cittametropolitana.pa.it/privacy/> (*Informativa sulla privacy*).

Luogo e data _____ Firma (*per esteso*) _____

Alla Città Metropolitana di Palermo
Via Maqueda, 100
90134 Palermo

Oggetto: richiesta di accesso ai documenti amministrativi.

Il sottoscritto _____

nato a _____ il _____

residente a _____ in Via _____ n. _____

CAP _____ tel. _____ e-mail _____

nella qualità di:

- diretto interessato
- legale rappresentante
- delegato da parte di _____

Estremi documento di riconoscimento _____

CHIEDE

di esercitare il proprio diritto di accesso ai documenti di codesta Amministrazione sottoelencati:

- SEMPLICE CONSULTAZIONE (non necessita indicare il motivo)
- ESTRAZIONE DI COPIA

per il seguente, dettagliato motivo (attestante l'interesse giuridicamente rilevante per l'estrazione)

Precisa che tali documenti per quanto sa, sono presso:

Area _____

Direzione _____

Servizio _____

Ufficio _____

N.B. Compilare con tutte le informazioni utili, se conosciute, per facilitare la ricerca.

Consapevole della responsabilità penale nella quale può incorrere in caso di dichiarazione mendace e falsità in atti, ai sensi e per gli effetti degli artt. 75 e 76 del D.P.R. 445/2000, e delle norme specifiche.

informativa sul trattamento dei dati personali forniti con la richiesta --(ai sensi dell'art. 13 del Regolamento (UE) 2016/679)

Il sottoscritto è consapevole che i dati personali sono oggetto di trattamento informatico e/o manuale e potranno essere utilizzati esclusivamente per gli adempimenti di legge. I dati saranno trattati dalla Città Metropolitana di Palermo, in qualità di titolare, nel rispetto delle disposizioni del Regolamento (UE) 2016/679 con le modalità previste nell'informativa completa pubblicata sul sito dell'Ente al seguente link: <https://cittametropolitana.pa.it/privacy/> (*Informativa sulla privacy*)

Luogo e Data

IL RICHIEDENTE

Customer satisfaction dell'U.R.P.

Gentile utente, le chiediamo di collaborare al miglioramento dei servizi erogati dall'Ufficio URP della Città Metropolitana di Palermo rispondendo in forma anonima alle poche e semplici domande che seguono. Le sue risposte ci aiuteranno ad offrire risposte in grado di far fronte nel miglior modo possibile alle esigenze dei cittadini. I dati da Lei forniti saranno trattati ai soli fini statistici

Accedi a Google per salvare i risultati raggiunti. Scopri di più

A) DATI GENERALI

1. Anagrafica

- età compresa fra 18 e 24 anni
- età compresa fra 25 e 40
- età compresa fra 41 e 65
- età oltre 65 anni

2. Sesso

- uomo
- Donna

3. Cittadinanza

- italiana
- paese della C.E.
- paese extra C.E.

4. Luogo di residenza

- provincia di Palermo
- altre province della Regione Sicilia
- altre province d'Italia

5. Titolo di studio

- scuola dell'obbligo
- diploma
- laurea
- altro



6. Professione

- imprenditore/libero professionista
- dirigente/impiegato
- lavoratore autonomo
- operai e assimilati
- disoccupato
- altro

B) INFORMAZIONE SUI SERVIZI U.R.P.

1. Con quale frequenza utilizza i servizi U.R.P.?

- è la prima volta
- una volta al mese
- più volte al mese
- una volta all'anno
- altro

2. Come ha conosciuto i servizi che l'U.R.P. offre?

- tramite internet
- quotidiani/riviste
- altri uffici/enti
- passaparola
- altro

3. Quale tipo di servizio ha richiesto all'U.R.P.?

- informazioni relative ai servizi erogati dall'Ente
- informazioni relative a manifestazioni culturali
- segnalazioni e reclami
- ritiro di materiale informativo e/o modulistica
- richiesta di accesso agli atti
- informazioni sull' iter dei procedimenti

4. Quando ha necessità di contattare l'U.R.P. preferisce farlo....

- di persona
- al telefono
- tramite posta elettronica
- tramite posta ordinaria

C) VALUTAZIONE DELL' U.R.P. - CAPACITA' DEGLI OPERATORI

1. Cortesia e disponibilità di ascolto del personale

- ottimo
- buono
- sufficiente
- poco sufficiente
- insufficiente



Richiedi accesso in modifica

2. Facilità di contatto telefonico

- ottimo
- buono
- sufficiente
- poco sufficiente
- insufficiente

3. Tutela della privacy

- ottimo
- buono
- sufficiente
- poco sufficiente
- insufficiente

D) VALUTAZIONE DELL'U.R.P. - VALUTAZIONE DEGLI AMBIENTI E SEMPLICITA' DI ACCESSO AI SERVIZI

1. Orari di apertura: dal Lunedì al Venerdì dalle ore 9.00 alle ore 13.00; il Martedì ed il Giovedì dalle ore 9.00 alle ore 13.00 e dalle ore 15.00 alle ore 17.00

- ottimo
- buono
- sufficiente
- poco sufficiente
- insufficiente

2. Facilità di accesso alla struttura

- ottimo
- buono
- sufficiente
- poco sufficiente
- insufficiente

3. Comfort e accoglienza

- ottimo
- buono
- sufficiente
- poco sufficiente
- insufficiente

E) VALUTAZIONE DELL'U.R.P. - VALUTAZIONE DELLE MODALITA' DI ESCUZIONE

1. Adeguatezza della risposta alla richiesta espressa

- ottimo
- buono
- sufficiente
- poco sufficiente
- insufficiente

2. Tempistica della risposta

- ottimo
- buono
- sufficiente
- poco sufficiente
- insufficiente

3. Chiarezza della modulistica

- ottimo
- buono
- sufficiente
- poco sufficiente
- insufficiente

4. In genere come valuta i servizi offerti dall'U.R.P.?

- ottimi
- buoni
- sufficienti
- poco sufficienti
- insufficienti



Richiedi accesso in modifica

5. Con quale Direzione in merito alla sua problematica, ha avuto modo di relazionarsi?

- Ufficio del Segretario/Direttore Generale
- Segr. Generale e Affari Generali ed Istituzionali Cerimoniale - U.R.P. Politiche Comunitari Protezione Civile
- Gare e Contratti - Innovazione Tecnologica
- Patrimonio
- Edilizia e Beni Culturali
- Politiche del Personale - Avvocatura
- Sviluppo Economico - Politiche del Lavoro - Istruzione - Turismo - Cultura - Legalità
- Ragioneria Generale
- Viabilità
- Polizia Provinciale - Ambiente

6. Valutazione e qualità del servizio offerto dalla Direzione

- ottimo
- buono
- sufficiente
- poco sufficiente
- insufficiente

7. Eventuali segnalazioni e suggerimenti

La tua risposta

Invia

 Richiedi accesso in modifica

Non inviare mai le password tramite Moduli Google.

Questi contenuti non sono creati né avallati da Google. [Segnala abuso](#) - [Termini di servizio](#) - [Norme sulla privacy](#)

Google Moduli

 Richiedi accesso in modifica



Città Metropolitana di Palermo

**LA CARTA DEI SERVIZI DELLA DIREZIONE
PER L'EDILIZIA SCOLASTICA E LA VALORIZZAZIONE DEI
BENI PATRIMONIALI E CULTURALI**

Premessa

Strumento di tutela per i cittadini, la “*Carta dei Servizi*” è stata introdotta con la Direttiva del Presidente del Consiglio dei ministri del 27/01/1994, ed è frutto di specifica disciplina, per la quale si rimanda a/alla:

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 11.10.1994 - “Direttiva sui principi per l’istituzione ed il funzionamento degli uffici per le relazioni con il pubblico”;
- Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 19.05.1995 - “Prima individuazione dei settori di erogazione dei servizi pubblici ai fini della emanazione degli schemi generali di riferimento di Carte dei servizi”;
- Direttiva del Ministro della Funzione Pubblica del 24.03.2004 - “Rilevazione della qualità percepita dai cittadini”;
- Decreto Legislativo 27.10.2009, n. 150 - “Ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni”;
- Decreto legislativo n. 33 del 14.03.2013 - “Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni” e ss.mm.ii..

Essa si ispira ad alcuni assunti fondamentali:

- il principio di uguaglianza per le diverse categorie/target di utenti;
- la garanzia di un trattamento obiettivo, giusto e imparziale dell’utenza;
- il principio di parità di trattamento nelle diverse aree geografiche;
- il principio d’efficienza e d’efficacia dell’ente erogatore;
- la certezza dell’erogazione continua e regolare dei servizi;
- il diritto alla partecipazione del cittadino;

e può facilmente essere considerata come una sorta di “patto” con il quale ogni Ente erogatore di servizi assume una serie di impegni nei confronti della propria utenza riguardo i servizi che si intendono erogare, nonché le modalità e gli standard di qualità che si vogliono garantire nella fornitura degli stessi.

Ogni Ente, infatti, attraverso la pubblicazione della “*Carta*” esplicita:

- il proprio pacchetto dei servizi, ovvero l’insieme combinato dei vari elementi impliciti/espliciti, tangibili/intangibili, che esso offre allo scopo di garantire utilità, soddisfazione e supporto al fruitore del servizio;
- le procedure di accesso a ciascun servizio;
- gli standard minimi di qualità del servizio (derogabili soltanto se più favorevoli);
- le attività di verifica del rispetto degli standard (attraverso monitoraggio periodico, mediante rilevazione annuale del grado di soddisfazione dell’utente - *customer satisfaction*) per porre in essere azioni correttive;
- le modalità, in caso di disservizio, con cui esercitare il diritto alla tutela (reclamo/ricorso all’istituto del Difensore Civico);
- le modalità di coinvolgimento e partecipazione del cittadino-utente per il miglioramento continuo delle prestazioni.

I principi guida della Direzione

Nel rispetto del sistema normativo riportato in premessa, l'erogazione dei servizi da parte della *Direzione per l'edilizia scolastica e la valorizzazione dei beni patrimoniali e culturali* avviene secondo i fondamentali principi di seguito riassunti:

Eguaglianza e Imparzialità

La Direzione eroga il proprio servizio ispirandosi al principio di eguaglianza dei cittadini; le regole che disciplinano i rapporti con gli utenti e l'accesso ai servizi devono essere uguali per tutti. Nessuna discriminazione nell'erogazione del servizio può essere compiuta per motivi riguardanti le condizioni personali e sociali quali sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche e sindacali. La Direzione si impegna, altresì, ad adottare tutte le iniziative necessarie per adeguare le modalità di prestazione del servizio alle esigenze degli utenti diversamente abili.

Continuità

La Direzione si impegna ad offrire un servizio continuo, regolare e senza interruzioni, nell'ambito delle modalità organizzative interne. I casi di funzionamento irregolare sono disciplinati in modo da adottare misure volte ad arrecare il minor disagio possibile agli utenti.

Partecipazione

La Direzione assicura la partecipazione del cittadino/utente alla prestazione del servizio sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio, sia per sviluppare una fattiva collaborazione orientata al miglioramento costante del servizio stesso. A questo scopo garantisce l'accesso alle informazioni e si impegna a dare ascolto al cittadino/utente accogliendo le sue segnalazioni e compiendo periodiche indagini sulla sua soddisfazione.

Efficacia ed Efficienza

La Direzione agisce in modo da garantire l'efficienza e l'efficacia dei servizi offerti, intraprendendo interventi di miglioramento organizzativo e formazione delle risorse umane orientati al raggiungimento di tali obiettivi.

Inoltre, poiché la qualità del servizio erogato è funzione della capacità di risposta ai bisogni del cittadino/utente, altri principi guida determinanti sono:

- la **trasparenza**, intesa come possibilità di accesso diretto del cittadino/utente alla documentazione;
- la **tempestività**, ottenuta mediante la definizione di standard temporali, compatibilmente con le esigenze tecniche nel fornire risposte ai quesiti posti;
- la **capacità di comunicare**, intesa come disponibilità al confronto costante con la collettività, che presuppone a sua volta un approccio fondato sulla fiducia e la collaborazione nei confronti del fruitore finale. Un approccio finalizzato ad:
 - a) accogliere appieno i bisogni espressi e latenti del cittadino/utente;
 - b) prendere in carico i problemi manifestati al fine di dare una risposta concreta e completa alle aspettative giustamente riposte;
 - c) rappresentare un ruolo rassicurante e propositivo nell'interfaccia tra utenza e la pubblica amministrazione;
 - d) promuovere la corretta interpretazione del quadro normativo e delle sue modifiche;
 - e) orientare il cittadino/utente alle risposte più appropriate ai bisogni manifestati, offerte dalla rete di servizi disponibili.

La Direzione e la struttura organizzativa

Ubicata al primo piano dell'ex Palazzo delle Ferrovie di Palermo, in via Roma 19, la Direzione, conta 54 unità articolate in 8 servizi.

Di seguito si riporta uno schema della struttura organizzativa, con individuate le prioritarie competenze

E.Q. di Area Servizio di coordinamento e supporto tecnico, amministrativo, monitoraggio, controllo e rigenerazione dei processi in chiave BIM
Responsabile Ing. Salvatore Concialdi s.concialdi@citametropolitana.it
Dimensionamento Rete Scolastica
Offerta formativa nuovi indirizzi di studio
Assegnazione fondi agli I. S. e rendicontazione
Assegnazione palestre e altri spazi sportivi presenti nelle strutture scolastiche
Assegnazione dei fondi agli Istituti Superiori di competenza dell'Ente, per spese correnti (spese di piccola manutenzione materiali di facile consumo).
E.Q. Staff di Coordinamento Servizio Progettazione Nuove Scuole e Manutenzione Straordinaria
Responsabile Ing. Valerio Randazzo v.randazzo@citametropolitana.it
Gestione strutture scolastiche -palestre / manutenzione ordinaria / manutenzione straordinaria / efficientamento energetico
E.Q. Servizio Gestione Edifici Scolastici – Bacino Territoriale 1 (Area Corleonese – Monrealese – Parteniese)
Responsabile Ing. Daniele Niosi d.niosi@citametropolitana.it
Gestione strutture scolastiche -palestre / manutenzione ordinaria / manutenzione straordinaria / efficientamento energetico
E.Q. Servizio Gestione Edifici Scolastici – Bacino Territoriale 2 (Area Palermo Centro storico – Bagherese - Lercarese)
Responsabile Ing. Silvana La Gattuta s.lagattuta@citametropolitana.it
Gestione strutture scolastiche -palestre / manutenzione ordinaria / manutenzione straordinaria / efficientamento energetico
E.Q. Servizio Gestione Edifici Scolastici – Bacino Territoriale 3 (Area Palermo Libertà/San Lorenzo/Resuttana – Basse Madonie)
Responsabile Ing. Giuseppe Giunchiglia g.giunchiglia@citametropolitana.it
Gestione strutture scolastiche -palestre / manutenzione ordinaria / manutenzione straordinaria / efficientamento energetico
E.Q. Servizio Gestione Edifici Scolastici – Bacino Territoriale 4 (Area Palermo Brancaccio/Bonagia – Alte Madonie)
Responsabile Arch. Puleo Giuseppa g.puleo@citametropolitana.it
Gestione strutture scolastiche -palestre / manutenzione ordinaria / manutenzione straordinaria / efficientamento energetico
E.Q. Edilizia Turistico Sportiva e per le Attività Produttive
Responsabile Ing. Magro Malosso Maurizio m.magromalosso@citametropolitana.it
Concessione dell'affidamento della Gestione Impianti Sportivi
Gestione impianti / manutenzione ordinaria / manutenzione straordinaria / efficientamento energetico
E.Q. Restauro e Manutenzione di Edifici e manufatti architettonici ed artistici – Giardini storici – Catalogazione e Tutela beni Artistici
Responsabile Ing. Mattina Paolo p.mattina@citametropolitana.it
Gestione edifici-manufatti-paesaggi architettonici / manutenzione ordinaria / manutenzione straordinaria / restauro

La Direzione linee di attività e utenza

La *Direzione per l'edilizia scolastica e la valorizzazione dei beni patrimoniali e culturali*, coerentemente a quanto indicato del Documento Unico di Programmazione dell'Ente, ha il compito di soddisfare le seguenti linee di attività:

- Pianificazione delle esigenze strutturali degli immobili e correlata attività di progettazione;
- Analisi di fattibilità tecnico-amministrativa degli interventi;
- Redazione, tenuta ed aggiornamento del fascicolo dei fabbricati di cui all'art. 32 della legge regionale 6 agosto 2021, n. 23 di concerto con la Direzione Patrimonio.
- Programmazione, progettazione interventi, esecuzione dei lavori per garantire lo standard funzionale degli edifici;
- Attività di supporto per la verifica e la validazione dei progetti ai sensi del nuovo regolamento sui LL.PP.;
- Attività di coordinamento tecnico degli incarichi per progettazione, direzione lavori, coordinamento della sicurezza e collaudo/certificazione di regolare esecuzione degli appalti di LL.PP.;
- Attività di supporto al Dirigente ed all'Amministrazione per le verifiche sullo stato di attuazione dei programmi, sugli obiettivi programmatici sui risultati e relative relazioni periodiche;
- Attività di supporto al Dirigente ed all'Amministrazione sulla gestione dei bandi di finanziamento regionali, statali o europei in materia di edilizia;
- Attività di supporto al nodo informatico dell'Anagrafe Regionale dell'Edilizia Scolastica;
- Attività specialistica afferente la progettazione ed esecuzione di interventi aventi natura strutturale antisismica, geotecnica, impiantistica elettrica, idraulica, termoidraulica e antincendio, geologica, architettonica, urbanistica, catastale, energetica, gestione della sicurezza e certificazione energetica degli edifici (APE);
- Stima canoni di locazione immobiliare con destinazione ad uso scolastico afferenti la Direzione;
- Pianificazione strategica degli edifici scolastici e patrimoniali aventi caratteristiche di edifici ospitanti funzioni/attività connesse con la gestione delle emergenze ai fini della protezione civile, da individuare territorialmente in ciascuna Zona di pertinenza dei C.O.M. (centri operativi misti di protezione civile). Conseguente progettazione e direzione dei lavori per gli interventi necessari.
- Introduzione dei metodi e degli strumenti elettronici di modellazione per l'edilizia e le infrastrutture fino all'obbligo di adozione della metodologia BIM negli appalti, ai sensi delle vigenti norme di legge.
- Attività tecnica inerente la conoscenza delle esigenze di infrastrutture scolastiche nel territorio.
- Attività propedeutiche alla redazione e verifica tecnico-amministrativa della fattibilità delle infrastrutture scolastiche.
- Coordinamento per l'esecuzione delle indagini geognostiche e morfologiche preliminari da effettuare sulle aree destinate ad infrastrutture scolastiche a corredo degli studi di fattibilità.
- Progettazione definitiva ed esecutiva per la costruzione e l'ampliamento di infrastrutture scolastiche di competenza da inserire nel piano triennale.
- Redazione della relazione di stima e di piani particellari per l'esproprio delle aree per la costruzione ed ampliamento delle infrastrutture scolastiche.
- Direzione dei lavori, misure e contabilità per la costruzione e l'ampliamento di infrastrutture scolastiche.

- Supporto di coordinamento tecnico nell'espletamento di incarichi affidati a professionisti esterni per la progettazione, direzione lavori, coordinatore della sicurezza e collaudo per la costruzione e l'ampliamento di infrastrutture scolastiche.
- Supporto alla verifica ed approvazione in linea tecnica di progetti redatti da professionisti esterni.
- Studi e ricerche tecnologiche avanzate per la realizzazione di opere.
- Istruttoria ed approvazione in linea tecnica dei progetti.
- Pianificazione delle esigenze di interventi straordinari sulle infrastrutture scolastiche, turistico-sportive e produttive nel territorio provinciale.
- Attività di formazione e supporto alle commissioni per la validazione dei progetti.
- Gestione e Manutenzione Edifici Scolastici.
- Stima canoni di locazione immobiliare con destinazione ad uso scolastico.
- Supporto tecnico per attività di concessione delle palestre scolastiche, ubicate presso istituti di competenza della Città Metropolitana, alle associazioni sportive dilettantistiche ed enti di promozione per attività in orario extrascolastico.
- Supporto tecnico per le attività di concessione posti di ristoro all'interno delle strutture scolastiche in applicazione del regolamento vigente.
- Attività tecniche per assegnazione risorse per interventi per le scuole di competenza provinciale.
- Progettazione ed esecuzione dei contratti di appalto dei lavori di manutenzione straordinaria, adeguamento alle norme di igiene e sicurezza; programmazione, progettazione ed esecuzione dei contratti di appalto delle opere di aggiornamento ed adeguamento degli impianti tecnologici e speciali (antincendio, antintrusione...) negli immobili di proprietà dell'ente adibiti a Uffici, Caserme dei Carabinieri e Questura.
- Manutenzione ordinaria e straordinaria, ristrutturazione e adeguamento degli impianti elettrici, di sollevamento, di climatizzazione, idrico-sanitari e dei dispositivi attivi e passivi di sicurezza antincendio negli immobili di proprietà dell'Ente adibiti a Uffici, Caserme dei Carabinieri e Questura.
- Attività programmatiche di natura tecnica e contabile finalizzate al restauro e manutenzione del patrimonio monumentale storico, espositivo e museale del territorio provinciale.
- Restauro e manutenzione di manufatti architettonici ed artistici delle opere d'arte, beni mobili e superfici decorate e del paesaggio (area architettonico-storico-artistica).
- Supporto alla verifica ed approvazione in linea tecnica di progetti redatti da professionisti esterni.
- Studi e ricerche tecnologiche avanzate per la realizzazione di opere.
- Istruttoria ed approvazione in linea tecnica dei progetti.
- Attività di formazione e supporto alle commissioni per la validazione dei progetti.
- Catalogazione volta alla conoscenza scientifica e alla Tutela dei beni artistici di proprietà della Città Metropolitana, in particolare dei dipinti, delle opere grafiche e delle sculture della Collezione permanente di Palazzo Comitini;
- Studi storico-artistici sugli autori e le opere presenti in Collezione, ricerche bibliografiche e archivistiche e pubblicazione dei risultati, volti alla valorizzazione della Collezione Permanente di Palazzo Comitini;
- Attività espositiva volta alla diffusione della conoscenza e alla valorizzazione delle opere della Collezione Permanente di Palazzo Comitini, svolta anche in collaborazione con Enti pubblici e Fondazioni culturali;
- Attività propedeutiche alla redazione e verifica tecnico-amministrativa della fattibilità delle infrastrutture Turistiche, Sportive e per le Attività Produttive .

- Progettazione definitiva ed esecutiva per la costruzione e l'ampliamento di infrastrutture di competenza da inserire nel piano triennale.
- Redazione della relazione di stima e di piani particellari per l'esproprio delle aree per la costruzione ed ampliamento delle infrastrutture di competenza.
- Direzione dei lavori, misure e contabilità per la costruzione e l'ampliamento di infrastrutture di competenza.
- Supporto di coordinamento tecnico nell'espletamento di incarichi affidati a professionisti esterni per la progettazione, direzione lavori, coordinatore della sicurezza e collaudo per la costruzione e l'ampliamento delle infrastrutture di competenza.
- Studi e ricerche tecnologiche avanzate per la realizzazione di opere.
- Istruttoria ed approvazione in linea tecnica dei progetti.
- Pianificazione delle esigenze di interventi straordinari sulle infrastrutture turistico-sportive e produttive nel territorio provinciale.
- Attività di formazione e supporto alle commissioni per la validazione dei progetti.
- Progettazione ed esecuzione dei contratti di appalto dei lavori di manutenzione straordinaria, adeguamento alle norme di igiene e sicurezza; programmazione, progettazione ed esecuzione dei contratti di appalto delle opere di aggiornamento ed adeguamento degli impianti tecnologici e speciali nelle infrastrutture di competenza.
- Gestione e Manutenzione Impianti Turistico-Sportivi e Produttivi.
- Istruttoria tecnica delle pratiche e verifiche per iniziative finalizzate alla riqualificazione ed alla fruizione delle infrastrutture turistiche e/o sportive.
- Manutenzione ordinaria, ristrutturazione e adeguamento degli impianti elettrici, di sollevamento, di climatizzazione, idrico-sanitari e dei dispositivi attivi e passivi di sicurezza antincendio negli immobili di competenza.

La complessa mole di attività svolte dalla Direzione impone un'altrettanta articolata rete di relazioni all'interno ed all'esterno della stessa. Diverse categorie di soggetti interagenti, istituzionali e non istituzionali, che possono essere distinte e distribuite per ambiti di competenza e finalità, e rispetto alle quali la Direzione intende accrescere e migliorare le proprie relazioni cercando di offrire alle stesse:

- maggiore chiarezza nelle modalità di accesso ai servizi;
- indicazioni circa gli standard di qualità da garantire nella fornitura delle prestazioni;
- strumenti per monitorare il grado di soddisfazione rispetto al servizio proposto;
- occasioni e mezzi per accrescere il coinvolgimento e la partecipazione del cittadino-utente in vista del miglioramento continuo delle prestazioni.

A fine di tradurre in concreto questo intendimento è stata elaborata una mappatura delle prestazioni erogate (che segue nella pagina successiva) dalla quale è stato possibile individuare i seguenti target di utenza (diretta o indiretta):

- Dirigenti scolastici (diretta), Corpo docenti, Personale scolastico e Studenti degli Istituti Superiori di II grado (indiretta);
- Associazioni e Società sportive dilettantistiche (diretta) e loro utenza (indiretta);

Un'utenza particolare che certamente, non comporta l'erogazione di servizi finalizzati a soddisfare un interesse giuridicamente rilevante e direttamente riferibile ad un singolo soggetto, ma a categorie relativamente omogenee, nell'ambito di una collettività differenziata di utenti.

Un'utenza all'interno della quale non possono essere inclusi, né gli O.E., né gli altri Enti, ricadendo entrambi rispettivamente, nelle categorie di fornitori di servizi/forniture/lavoro e di Coattori nelle procedure decisionali .

Lo standard dei servizi della Direzione e il monitoraggio della Customer Satisfaction

Guidati dai principi sottesi alla formulazione della Carta dei Servizi, condivisi e fatti propri dalla Direzione, sulla base dei monitoraggi svolti sono state elaborate delle Schede dalle è possibile evincere gli standard individuati per ciascun servizio connesso alla particolare tipologia di utenza (diretta).

N. 1 Assegnazione delle palestre e aree sportive annesse alle scuole

Responsabile del procedimento:

Dott. Elio Re

e.re@cittametropolitana.pa.it

0916628350

ATTI DI RIFERIMENTO		
Decreto del Sindaco Metropolitano n. 114 del 08/08/2024 di presa d'atto del	Protocollo d'Intesa del 18/07/2024	Sottoscrittori: Sindaco Com. di Palamo, Sindaco CMP, Dir. Gen. dell'USR Sicilia e Dir. dell'ATP Palamo
	Vademecum - criteri di assegnazione delle aree ad uso sportivo	
	Schema dell'Accordo Quadro - Convenzione	Da sottoscrivere tra l'I. S. . la CMP e l' Ass./Soc. Sportiva Assegnataria

TABELLE TARIFFE ORARIE per attività sportiva, per allenamenti e per partite di pallacanestro, pallavolo ed altre discipline sportive, da svolgersi in orario extrascolastico presso gli impianti sportivi e palestre scolastiche e annesse agli Istituti provinciali	
nei comuni con popolazione superiore a 100.000 abitanti.	
Palestre coperte	
Tariffa oraria festiva (sabato incluso)	€ 20.00
Tariffa oraria feriale	€ 13.00
Abbonamento da n. 20 utilizzi orari (solo Feriali)	€ 234.00
Abbonamento da n. 40 utilizzi orari (solo Feriali)	€ 416.00
tariffa festiva per partita (sabato incluso)	€ 35.00
Tariffa Feriale per partita	€ 25.00
Spazi Esterni Attrezzati	
Tariffa oraria festiva (sabato incluso)	€ 12.00
Tariffa oraria feriale	€ 9.00
Abbonamento da n. 20 utilizzi orari (solo Feriali)	€ 162.00
Abbonamento da n. 40 utilizzi orari (solo Feriali)	€ 288.00
nei comuni con popolazione inferiore o uguale a 100.000 abitanti	
Palestre coperte e Spazi Esterni Attrezzati	
Tariffa oraria per allenamenti	€ 10.00
Tariffa oraria per partite di campionato o manifestazioni sportive	€ 15.00

Gli importi derivanti dal pagamento delle tariffe (computati dall'amministrazione e riscossi tramite pagoPA) vengono versate a beneficio degli Istituti scolastici.

Customer Satisfaction

Con scadenza biennale viene somministrato ai Responsabili Legali delle Associazioni e delle Società sportive dilettantistiche, destinatarie delle palestre e degli spazi sportivi di pertinenza degli Istituti Scolastici, un questionario per la *Customer Satisfaction*.

Un'azione, questa, ormai ripetuta nel tempo ed intesa dalla Direzione in una prospettiva più ampia rispetto alla mera misurazione della soddisfazione. Gli esiti della stessa sono infatti considerati e valutati ai fini del miglioramento del servizio e quindi dei rapporti con l'utenza finale, ma anche come strumento tangibile e misurabile per garantire il coinvolgimento degli utenti nell'intero ciclo del servizio trasformando il cittadino, in co-designer, co-producer e co-evaluator.

Lo standard del questionario per la Customer Satisfaction costituisce allagato alla presente.

N. 2 Assegnazione degli impianti sportivi

Responsabile del procedimento:

Ing. M. Magro Malosso

m.magro@cittametropolitana.pa.it

0916628169

3204319572

ATTI DI RIFERIMENTO		
		Destinatari
Deliberazione n.1 del 21/01/2014 del Commissario Straordinario con i Poteri del Consiglio di approvazione e del Regolamento	Regolamento per l'uso e la gestione degli impianti sportivi della Provincia regionale di Palermo	Soggetti Pubblici
		Associazioni e Società sportive senza finalità lucrative della Provincia
		Associazioni e Società sportive senza finalità lucrative non provinciali che svolgano attività sul territorio
		Soggetti Privati (per le ore residuali)

TABELLE TARIFFE						
Impianti		Oraria per allenamenti	Gare	Percentuale incassi	Intera giornata /12h per attività sportive	Intera giornata (12h) per spettacoli, convegni, congressi, mostre, ecc.
Palazzetto dello Sport "C. A. Dalla Chiesa ed E. Setticarraro"	Bagheria	€ 15,00	€ 60,00	5% per attività sportive e	€ 160,00	€ 320,00
Palazzetto dello Sport "M. Tricoli"	Cefalù	€ 15,00	€ 60,00		€ 160,00	€ 320,00
Piscina coperta	Isnello	€ 15,00	€ 60,00	15% per attività non sportive	€ 160,00	€ 320,00
Palestra coperta e Centro polivalente	Caltavuturo	€ 10,00	€ 40,00		€ 120,00	€ 240,00
Centro di canoa e canottaggio "V. Ales"	Piana degli Albanesi	€ 10,00	€ 10,00		€ 120,00	€ 240,00

CRONOPROGRAMMA DELL'ATTIVITÀ "ASSEGNAZIONE IMPIANTI SPORTIVI"		
A partire dall'inizio di ogni anno sportivo (dal 1 settembre al 31 agosto)	Istanza in carta libera (redatta nelle modalità esplicitate nel Regolamento) finalizzata alla richiesta all'uso da inoltrare via Pec ad ediliziascolastica@cert.cittametropolitana.pa.it	Le istanze vengono esitate e comunicate singolarmente, nelle modalità dettate dal regolamento (con Autorizzazione del Dirigente)
Su indirizzo dell'amministrazione è possibile procedere alla predisposizione degli atti per assegnare la gestione degli impianti a soggetti terzi (a mezzo di apposita convenzione)		

La calendarizzazione dell'uso degli impianti è in continuo aggiornamento.

Gli importi derivanti dal pagamento delle tariffe vengono computati e comunicati ai soggetti interessati dall'amministrazione e riscossi tramite pagoPA.

In ogni struttura è presente personale dell'amministrazione, che per la stessa svolge le funzioni di custodia, vigilanza, monitoraggio degli impianti e relazione con l'utenza.

La presenza degli stessi consente di avere un'interfaccia continuo con i fruitori, intesi sia come attori dei soggetti in possesso delle autorizzazioni, sia come l'utenza degli stessi.

La circostanza consente dunque di ottenere un **feedback costante** sulla qualità del servizio offerto, nonché sulle modalità di miglioramento dello stesso.

**N. 3 Gestione edifici scolastici / manutenzione ordinaria / manutenzione straordinaria /
restauro / efficientamento energetico**

Responsabile del procedimento per il Bacino Territoriale 1 (Area Corleonese – Monrealese -
Partenicese):

Ing. Daniele Niosi

d.niosi@cittametropolitana.pa.it

0916628345

3204319353

Responsabile del procedimento per il Bacino Territoriale 2 (Area Palermo Centro storico –
Bagherese - Lercarese)

Ing. Silvana La Gattuta

s.lagattuta@cittametropolitana.pa.it

0916628748

3204319663

Responsabile del procedimento per il Bacino Territoriale 3 (Area Palermo Libertà/San
Lorenzo/Resuttana – Basse Madonie):

Ing. Giuseppe Giunghiglia

g.giunghiglia@cittametropolitana.pa.it

0916628702

3204349453

Responsabile del procedimento per il Bacino Territoriale 4 (Area Palermo Brancaccio/Bonagia –
Alte Madonie):

Arch. Puleo Giuseppa

g.puleo@cittametropolitana.pa.it

0916628712

3204349424

Responsabile del procedimento per il Servizio Progettazione Nuove Scuole e Manutenzione
Straordinaria

Ing. Valerio Randazzo

v.randazzo@cittametropolitana.pa.it

0916628715

3204319419

Gli interventi di manutenzione ordinaria, straordinaria, ecc possono essere originati dalla
programmazione interna agli uffici dell'amministrazione, così come anche dalle segnalazioni dei
Dirigenti Scolastici. Questi ultimi possono contattare i Responsabili di riferimento ai loro recapiti
mail e/o telefonici (presenti sul sito istituzionale della città metropolitana alla pagina
<https://cittametropolitana.pa.it/organigramma/edilizia-e-beni-culturali/>), nonché la Direzione al
seguito indirizzo ediliziascolastica@cert.cittametropolitana.pa.it

Sarà cura del Responsabile competente avviare ogni opportuna attività per far fronte alle richieste
dei Dirigenti Scolastici, condividendo con quest'ultimi le modalità temporali e logistiche con cui
intervenire.

N. 4 Assegnazione annuale fondi agli istituti scolastici e relativa rendicontazione

Responsabile del procedimento

Ing. Salvatore Concialdi

E.Q. Servizio di coordinamento e supporto tecnico, amministrativo, monitoraggio, controllo e rigenerazione dei processi in chiave BIM

s.concialdi@cittametropolitana.pa.it

0916628794

Ogni anno, con l'approvazione del PEG, viene individuata l'importo complessivo da distribuire ed erogare alle 58, oggi, Istituzioni Scolastiche insistenti sulla provincia di Palermo. Dette dotazioni economiche potranno essere impiegate dagli I.S. per far fronte alle spese di ordinaria manutenzione che gli stessi si troveranno a sostenere nell'anno scolastico di pertinenza. La distribuzione va effettuata a mezzo D.D. entro il 31/12/2023.

I Dirigenti scolastici sono tenuti a rendicontare le spese sostenute entro e non oltre la fine del mese settembre dell'anno scolastico di pertinenza, restituendo le eventuali somme residue a mezzo mandato di pagamento.

5 - Offerta formativa nuovi indirizzi di studio

Responsabile del procedimento

Ing. Salvatore Concialdi

E.Q. Servizio di coordinamento e supporto tecnico, amministrativo, monitoraggio, controllo e rigenerazione dei processi in chiave BIM

s.concialdi@cittametropolitana.pa.it

0916628794

A seguito dell'annuale pubblicazione della Circolare "Offerta formativa nuovi indirizzi di studio" da parte dell'Assessorato dell'Istruzione e della Formazione professionale Dipartimento dell'Istruzione, dell'Università e del Diritto allo Studio, la Direzione inoltra, alle Istituzioni Scolastiche della provincia di Palermo, una nota divulgativa allo scopo di convogliare le richieste nei tempi utili (entro settembre) al corretto espletamento della procedura.

Le istanze inoltrate dagli I.S. vengono sottoposte E.Q. che sono tenute ad esprimere "parere tecnico logistico".

Richieste e relativi pareri vengono raccolti e diventano oggetto di discussione in seno ad una Riunione Ufficiale convocata dalla Città Metropolitana di Palermo alla quale partecipano, oltre la Direzione, le Parti Sociali e i Sindaci dei comuni interessati.

L'esito della Riunione genera una proposta di Decreto Sindacale e quindi una Delibera del Sindaco Metropolitano della Città Metropolitana.

Questa (entro metà ottobre) deve essere trasmessa all'Ufficio Scolastico Regionale, al Dirigente dell'USPPA, all'Assessorato Regionale Istruzione e Formazione Professionale, in quanto documento necessario a che l'Ass. Reg. dell'Istruzione e della Formazione Professionale deliberi (entro febbraio) in merito all'Attivazione nuovi indirizzi di studio.

6 - Piano di dimensionamento e razionalizzazione provinciale della rete scolastica

Responsabile del procedimento

Ing. Salvatore Concialdi

E.Q. Servizio di coordinamento e supporto tecnico, amministrativo, monitoraggio, controllo e rigenerazione dei processi in chiave BIM

s.concialdi@cittametropolitana.pa.it

0916628794

A seguito dell'annuale pubblicazione della Determina dell'Assessorato dell'Istruzione e della Formazione Professionale Dipartimento dell'istruzione dell'Università e del Diritto allo studio della Regione Siciliana, avente ad oggetto l'"Indicazione dei criteri a cui dovranno attenersi le Conferenze Provinciali nella predisposizione della proposta di ciascun Piano di dimensionamento e razionalizzazione provinciale della rete scolastica di ogni ordine e grado per l'anno scolastico di interesse", la Direzione deve porre in essere gli atti propedeutici alla convocazione e realizzazione della Conferenza Provinciale, partecipata dai Rappresentanti della Consulta (rappresentanti del personale direttivo, docente e non docente e dei genitori), dal Dirigente dell'USPPA Ufficio 1 – Ambito Territoriale di Palermo, dal Presidente del Consiglio Scolastico Provinciale presso Ufficio Ambito Territoriale di Palermo, dal Dirigente dell'Ufficio Scolastico Regionale, dai 7 Sindaci nominati dall'Assemblea dei Sindaci.

Customer Satisfaction.

A fonte dei servizi erogati (riferibili in particolare ai punti 3, 4, 5 e 6), è facile evincere come la Direzione si confronti stabilmente con i Dirigenti Scolastici, già individuati come propria "particolare categoria di utenza", portatrice non di un interesse giuridicamente rilevante e direttamente riferibile ad un singolo soggetto, ma di un interesse collettivo. Una interlocuzione che funge da tramite con la naturale, ma indiretta, utenza della Direzione costituita da alunni, docenti e personale scolastico tutto.

Anche alla luce di questa circostanza, con scadenza biennale viene somministrato ai Dirigenti degli Istituti Scolastici, un questionario per la *Customer Satisfaction*.

Un'azione, questa, ormai ripetuta nel tempo ed intesa dalla Direzione in una prospettiva più ampia rispetto alla mera misurazione della soddisfazione.

Gli esiti della stessa sono infatti considerati e valutati ai fini del miglioramento del servizio e quindi dei rapporti con l'utenza finale, ma anche come strumento tangibile e misurabile per garantire il coinvolgimento degli utenti nell'intero ciclo del servizio trasformando il cittadino, in co-designer, co-producer e co-evaluator.

Lo standard del questionario per la Customer Satisfaction costituisce allegato alla presente

Informazione, diritto di accesso e partecipazione dei cittadini

Con la consapevolezza che il diritto all'informazione costituisce un principio fondamentale per consentire a tutti i cittadini di poter usufruire dei servizi offerti, la *Direzione per l'edilizia scolastica e la valorizzazione dei beni patrimoniali e culturali* si è impegnata a garantire ai propri utenti (diretti ed indiretti) la possibilità di individuare facilmente l'interlocutore cui esporre le proprie necessità, dubbi, proposte.

Apprezzamenti e reclami e loro gestione

Le segnalazioni ed i reclami inerenti il servizio, possono essere inviati a mezzo mail agli indirizzi presenti sul sito istituzionale della città metropolitana, alla pagina <https://cittametropolitana.pa.it/organigramma/edilizia-e-beni-culturali/>, Essi devono essere formulati in modo chiaro, preciso e dettagliato, con tutte le informazioni necessarie per l'individuazione del problema segnalato, all fine di facilitarne l'accertamento.

Non vengono tenute in considerazione segnalazioni anonime.

La Direzione volge ogni possibile indagine in merito alla segnalazione effettuate, interviene in modo tempestivo e risponde in forma scritta.



CITTA' METROPOLITANA DI PALERMO
DIREZIONE PER L'EDILIZIA SCOLASTICA E LA VALORIZZAZIONE DEI BENI
PATRIMONIALI E CULTURALI

Questionario di customer satisfaction relativo ai servizi offerti dalla Direzione

Gentile Utente, Le chiediamo di dedicare qualche minuto del Suo tempo alla compilazione di questo questionario. Le Sue risposte ci permetteranno di offrire un servizio migliore. Il questionario è assolutamente anonimo e per nessuna ragione ne verrà divulgato il contenuto.

1) Che giudizio dà sui seguenti aspetti di carattere generale riguardanti gli Uffici?

	poco soddisfatto	abbastanza soddisfatto	molto soddisfatto
1.1 Facilità di comunicazione con gli uffici	1	2	3
1.2 Tempi di attesa	1	2	3
1.3 Cortesia e disponibilità di ascolto del personale	1	2	3
1.4 Competenza e professionalità del personale	1	2	3

Osservazione e/o suggerimenti per il miglioramento: _____

2) Che giudizio dà in ordine alla capacità di risolvere le problematiche?

	poco soddisfatto	abbastanza soddisfatto	molto soddisfatto
2.1 Facilità di risoluzione	1	2	3
2.2 Facilità di compilazione della modulistica del servizio	1	2	3

Osservazione e/o suggerimenti per il miglioramento: _____

3) Che giudizio dà in ordine ai sistemi di interlocuzione con gli Uffici?

	poco soddisfatto	abbastanza soddisfatto	molto soddisfatto
3.1 Facilità di reperimento delle informazioni del servizio richiesto	1	2	3
3.2 Chiarezza nella esposizione delle circolari e degli adempimenti connessi	1	2	3
3.3 Le risposte ricevute sono adeguate alla richiesta espressa.	1	2	3

Osservazione e/o suggerimenti per il miglioramento: _____

4) Che giudizio dà circa le modalità adottate per favorire la conclusione dell'erogazione del servizio?

	poco soddisfatto	abbastanza soddisfatto	molto soddisfatto
4.1 Chiarezza e tempestività delle comunicazioni	1	2	3
4.2 Semplicità degli adempimenti richiesti	1	2	3
4.3 Facilità di comunicazione con gli impiegati degli uffici	1	2	3
4.4 Tempi di espletamento delle procedure	1	2	3

Osservazione e/o suggerimenti per il miglioramento: _____

5) In che modo preferisce contattare gli Uffici?

- 5.1 Mediante posta ordinaria
- 5.2 Mediante telefono
- 5.3 Mediante fax
- 5.4 Mediante e-mail
- 5.5 Di persona
- Osservazione e/o suggerimenti per il miglioramento:* _____
-

N.B.: il questionario può essere compilato anche in modo anonimo

Grazie per la collaborazione

CITTÀ METROPOLITANA DI PALERMO			
DIREZIONE PER L'EDILIZIA SCOLASTICA E LA VALORIZZAZIONE DEI BENI PATRIMONIALI E CULTURALI			
SERVIZIO	INDICATORE DI MISURAZIONE	STANDARD DI QUALITÀ	QUALITÀ RILEVATA AL 31/12 DI OGNI ANNO
Assegnazione delle palestre e aree sportive annesse alle scuole	n. istanze ricevute / n. istanze evase	100,00%	
Assegnazione degli impianti sportivi	n. istanze ricevute / n. istanze evase	100,00%	
Gestione edifici scolastici / manutenzione ordinaria / manutenzione straordinaria / restauro / efficientamento energetico	n. istanze manutenzione ricevute ordinaria / n. istanze evase	60,00%	
Assegnazione annuale fondi agli istituti scolastici e relativa rendicontazione	Dotazione fondi/fondi assegnati	100,00%	
Offerta formativa nuovi indirizzi di studio	n. istanze ricevute / n. istanze evase	100,00%	
Piano di dimensionamento e razionalizzazione provinciale della rete scolastica	Esito finale della Conferenza Provinciale entro i termini previsti dall'annuale D.A. "Indicazione dei criteri per la redazione del Piano di dimensionamento e razionalizzazione provinciale della rete scolastica per l'anno scolastico di interesse" emanata dall'Assessorato Istruzione e della Formazione Professionale della Regione Sicilia	fatto/non fatto	



CITTA' METROPOLITANA DI PALERMO

Direzione Energia e Ambiente
Ufficio Gestione Riserve Naturali Orientate

CARTA DEI SERVIZI



RISERVA NATURALE ORIENTATA
BAGNI DI CEFALA' DIANA
E CHIARASTELLA



RISERVA NATURALE ORIENTATA
SERRE DI CIMINNA



ola in riserva

RISERVA NATURALE ORIENTATA • ISOLA DI USTICA

Ente Gestore :

Città Metropolitana di Palermo

INDICE

Introduzione	pag. 3
Istituzione R.N.O.	pag. 3
Estensione e zonizzazione	pag. 4
Motivazioni istitutive	pag. 4
Descrizione dei luoghi	pag. 6
Inquadramento geografico	pag. 6
Aspetti geomorfologici-naturalistici	pag. 6
1. R.N.O. BAGNI DI CEFALA' DIANA E CHIARASTELL	pag. 8
2. R.N.O. SERRE DI CIMINNA	pag. 9
3. R.N.O. ISOLA DI USTICA	pag. 9
Servizi offerti	pag. 11
Modalità di accesso ai servizi	pag. 11
1. Visite guidate	pag. 12
2. Educazione ambientale	pag. 13
3. Servizi di vigilanza	pag. 13
4. Standard di qualità	pag. 13
5. Diritti e Doveri degli utenti	pag. 13
6. Meccanismi di Feedback e Reclami	pag. 14

INTRODUZIONE

ISTITUZIONE R.N.O.

Il Piano Regionale dei Parchi e delle Riserve, approvato con Decreto dell'Assessorato Regionale Territorio e Ambiente n.970/91, ai sensi della L.R. 98/81, ha previsto, tra le altre, anche l'inserimento delle RR. NN. OO. "Bagni di Cefalà Diana e Chiarastella" – "Serre di Ciminna" – "Isola di Ustica".

Conseguentemente, l'Assessorato Regionale Territorio e Ambiente ha istituito le suddette Riserve Naturali Orientate:

- la Riserva Naturale Orientata "Bagni di Cefalà Diana e Chiarastella", con Decreto n. 822/44 del 20/11/97, emanato a norma delle LL.RR. n. 98 del 06/05/1981 e n. 14 del 09/08/1998 e pubblicato in G.U.R.S. n. 26 del 23/05/98.

Essa ricade nel territorio dei Comuni di Cefalà Diana e Villafrati, in Provincia di Palermo.

- la Riserva Naturale Orientata "Serre di Ciminna", con Decreto n. 821/44 del 20/11/97, emanato a norma delle LL.RR. n. 98 del 06/05/1981 e n. 14 del 09/08/1998 e pubblicato in G.U.R.S. n. 26 del 23/05/98, il cui ambito territoriale ricade nel territorio del Comune di Ciminna, in Provincia di Palermo.

- la R.N.O. "Isola di Ustica", inserita nel Piano Regionale dei Parchi e delle Riserve, approvato con Decreto dell'Assessorato Regionale Territorio e Ambiente n.970/91, ai sensi della L.R. 98/81e con decreto istitutivo n. 820/44 del 20/11/97 e pubblicato in G.U.R.S. n. 26 del 23/05/98.

ESTENSIONE E ZONIZZAZIONE

I confini della Riserve, individuati dall'Assessorato Regionale Territorio e Ambiente, sono stati allegati ai rispettivi decreti istitutivi delle riserve.

Essi sono compresi, ai sensi dell'art.2 del Decreto di istituzione, all'interno delle linee di delimitazione segnate sulla carta topografica I.G.M. in scala 1:25.000 Foglio 259 IV NO.

La R.N.O. "Bagni di Cefalà Diana e Pizzo Chiarastella", estesa complessivamente 137,08 Ha, è suddivisa in zona A estesa 45,81 Ha, al cui interno vi è un'area di demanio comunale, e zona B di pre-riserva estesa 91,27 Ha.

La R.N.O. "Serre di Ciminna", estesa complessivamente 310,625 Ha, è suddivisa in zona A estesa 108,125 Ha e zona B di pre-riserva estesa 202,5 Ha.

La R.N.O. "Isola di Ustica", estesa complessivamente in 204,37 Ha, è suddivisa in zona A estesa 120 Ha, con all'interno un'area di demanio comunale, e zona B di pre-riserva estesa 84,37 Ha.

MOTIVAZIONI ISTITUTIVE

- Con decreto istitutivo n. 822/44 del 20/11/97 l'Assessorato Regionale Territorio e Ambiente ha istituito:

- la Riserva Naturale Orientata dei "Bagni di Cefalà Diana e Pizzo Chiarastella", è stata tipologicamente individuata quale RISERVA NATURALE ORIENTATA, la cui motivazione istitutiva è finalizzata a tutelare "la serie di sorgenti fredde che sgorga nelle immediate vicinanze della sorgente calda, alle falde di Pizzo Chiarastella e la componente algale termofila dei condotti e dei serbatoi delle acque termali".

Nello stesso decreto istitutivo è stato emanato il regolamento relativo alle modalità d'uso e ai divieti da osservarsi nelle zone A e B della Riserva (all.2) ed è stato individuato l'Ente Gestore della riserva di che trattasi, nella Provincia Regionale di Palermo, ai sensi dell'art.20 della L.R.14/88, l'Ente Gestore della Riserva (D.A. 822/44 art. 5):

Attualmente la riserva risulta costituita da un'area di demanio regionale, espropriata dalla Soprintendenza (la zona dei Bagni Arabi), da un'area di demanio forestale (pizzo Chiarastella) e da terreni privati.

- Con decreto istitutivo n. 821/44 del 20/11/97 l'Assessorato Regionale Territorio e Ambiente ha istituito:

- La Riserva "Serre di Ciminna" è stata tipologicamente individuata quale RISERVA NATURALE ORIENTATA, al cui interno quindi sono possibili alcune attività agro silvo-

pastorali tradizionali.

La riserva è stata istituita al fine di tutelare gli interessanti fenomeni carsici in un vasto affioramento di gessi macrocristallini di età Messiniana (Miocene superiore), nonché la serie di “doline di crollo” testimoni di una notevole attività carsica epigea ed un inghiottitoio.

Nello stesso decreto istitutivo è contenuto il regolamento relativo alle modalità d’uso e ai divieti, da osservarsi nelle zone A e B della Riserva (all.2) ed è stato individuato nella Provincia Regionale di Palermo, ai sensi dell’art.20 della L.R.14/88, l’Ente Gestore della Riserva (D.A. 821/44 art. 5).

La riserva è costituita unicamente da terreni privati.

- Con decreto istitutivo n. 820/44 del 20/11/97 l’Assessorato Regionale Territorio e Ambiente ha istituito:
- La Riserva “Isola di Ustica”, afferente alla tipologia di RISERVA NATURALE ORIENTATA, è stata istituita con motivazione inerente ad aspetti vegetazionali e di habitat; in particolare al fine di tutelare “la presenza di *Limonium bocconeii*, specie endemica ad areale circoscritto a Ustica, Favignana, Levanzo e Palermo, le numerose entità della *Crithmo Limonietea* che conferiscono notevole interesse alle cenosi rupestri dell’isola e per tutelare i notevoli aspetti di macchia a Lentisco, Spazio, Alterno ed *Euphorbia arborea*, che tendono a riconquistare le pendici rimboschite”. Attualmente la riserva risulta costituita da un’area di demanio comunale forestale (monte Guardia dei Turchi) in parte della zona A di riserva e da terreni privati, per la restante parte della zona A e tutta la zona B.
- Nello stesso decreto istitutivo è stato emanato il regolamento relativo alle modalità d’uso e ai divieti da osservarsi nelle zone A e B della Riserva ed è stato individuato l’Ente Gestore della riserva di cui trattasi, nella Provincia Regionale di Palermo.

DESCRIZIONE DEI LUOGHI E DEL BENE NATURALE

INQUADRAMENTO GEOGRAFICO

La riserva di Cefalà Diana è raggiungibile attraverso la S.S. 121 (scorrimento veloce), procedendo da Palermo, direzione Agrigento, lungo il percorso si attraversano regioni collinari argillose fino a scavalcare la spettacolare dorsale di calcari stratificati di Pizzo Chiarastella, là dove questa subisce una depressione.

Oltrepassato il bivio per Baucina, infatti, il contrafforte carbonatico del Pizzo si eleva fino a raggiungere i 668 metri s.l.m. con i suoi ripidi versanti allineati NW-SE che sono fortemente controllati dall'assetto geologico-tettonico di questa area.

La riserva ricade all'interno dei comuni di Villafrati e di Cefalà Diana.

La riserva Serre di Ciminna è raggiungibile da Palermo, attraverso la S.S.121 (scorrimento veloce), procedendo da Palermo, direzione Agrigento.

Subito dopo Baucina si prosegue lungo la SP 6 fino alla SP 33 per Ciminna, dove al Km. 11 si imbecca la stradella che costeggia le Serre.

La riserva ricade interamente all'interno del comune di Ciminna ed è priva di terreni demaniali, essendo tutta la sua estensione in aree di proprietà privata .

La riserva dell'Isola di Ustica ricade all'interno del comune di Ustica. Essa dista quindi circa 35 miglia marine dalla costa ed è raggiungibile via mare da Palermo, tramite servizi giornalieri di nave ed aliscafo .

In periodò invernale è frequente che l'isola resti isolata anche parecchi giorni di seguito per le condizioni meteo marine avverse.

ASPETTI GEOMORFOLOGICI- NATURALISTICI

1. R.N.O. BAGNI DI CEFALA' DIANA E CHIARASTELLA

La Riserva si estende su un'aspra prateria da cui svetta Pizzo Chiarastella, un rilievo di calcare carbonatico alla cui base si trovano i Bagni di Cefalà Diana, ovvero le

“Terme Arabe” di origine arabo normanna.

Lungo la via che conduce alle terme si possono apprezzare le peculiarità dei calcari dolomiti selciferi, le cui rocce si presentano a tinte grigio scure con striature di selce nera.

Il colle di Costa D’Ape e il fianco sud-est del Pizzo Chiarastella sono movimentati dalla presenza alcune interessanti grotte.

Il Pizzo Chiarastella è circondato da una vasta prateria di *Ampelodesma* (*Amphelodesma mauritanica-disa* in siciliano) e da *Asfodello* (*Asphodelus albus*); si incontrano anche la *Scilla* (*Scilla maritima*), una liliacea dai fiori a lunghi grappoli, e l’*Asfodellina* (*Asphodelina lutea*) dai grandi fiori gialli, insieme con il *Barbancino mediterraneo* (*Cymbopogon hirtus*) e la *Ginestra spinosa* (*Calicotome villosa* L.)

Il territorio riveste evidenti caratteristiche di congenialità al ciclo biologico delle orchidee, presenti in consistente numero; vi fioriscono, fra le altre, la *Serapide maggiore* (*Serapias vomeracea*) e l’*Ofride gialla* (*Ophrys lutea*).

Sulla fiancata est del Pizzo Chiarastella vivono *Lecci*, *Euforbie* (*Euphorbia dendroides*) *Asparagi spinosi* (*Asparagus acutifolius* L.) *Trifoglio bituminoso* (*Psoralea bituminosa* L.) dal caratteristico olezzo di petrolio.

La fauna della riserva è ricca ed analoga a quella presente in gran parte del territorio siciliano.

L’avifauna vanta la presenza di un rapace di grande valore protezionistico, il *Lanario* e di un rapace notturno, il *Barbagianni*.

Sono presenti altri esemplari di avifauna quali:

la *Cappellaccia* (*Galeria cristata*) la *Passera sarda* (*Passer hispaniolensis*)

lo *Strillozzo* (*Saxicola torquata*) e lo *Zigolo nero* (*Emberizza cirulus*);

accanto all’edificio termale nidifica, durante la migrazione primaverile il coloratissimo *Gruccione*.

Sul terreno si incontrano il *Biacco* (*Columber viridiflavus*) e la *Biscia d’acqua* (*Natrix natrix*).

2. R.N.O. SERRE DI CIMINNA

La riserva offre un panorama agricolo tradizionale e naturale di struggente bellezza, costituito da ambienti steppicoli e di macchia mediterranea, circondati da un paesaggio agricolo-pastorale caratterizzato dalle tradizionali “mannare”, un’area dove è visibile l’ingegno, la passione, del contadino, del pastore e la resistenza prospera della natura.

Formatasi durante l’età messiniana (miocene superiore) circa 6 milioni di anni fa, quando il Mediterraneo era un lago salato per l’alta evaporazione e la chiusura dello Stretto di Gibilterra, la riserva è caratterizzata da morfologie carsiche che, con le doline e gli inghiottitoi, ne caratterizzano il paesaggio naturale; le pareti rocciose e le grotte rappresentano gli elementi più rilevanti della riserva.

Si possono ammirare le imponenti pareti di gesso selenitico, costituite da grossi cristalli formati attraverso due differenti fenomeni di evaporazione. Ben 17 sono le grotte (in cui in una di queste, in c.da dell’Annunziata, durante il suo lungo periodo di romitaggio, trascorse un periodo da eremita Biagio Conte a cui è stata dedicata una cappella votiva) e gli inghiottitoi censiti nel territorio, tra i quali il più significativo è l’inghiottitoio delle Serre, al quale si accede da un pozzo di 12 m, cui segue una galleria ed un tortuoso labirinto che si sviluppano per circa 180m.

Altre splendide cavità sono le grotte “dell’Acqua Ammucciata” il cui nome è legato alla presenza di un laghetto posto all’interno dell’ipogeo e la “Grotta del Teschio”, il cui nome è dovuto alla presenza di un teschio umano incastrato nella fessura sopra l’ultima stanza.

Il paesaggio vegetale risulta privo di copertura legnosa di tipo forestale ed è dominato, fondamentalmente, da formazioni di prateria e gariga, macchia mediterranea, vegetazione rupestre e da colture agrarie estensive.

Alla macchia mediterranea dominata dalla presenza di Euforbia arborescente (*Euphorbia dendroides*), si alternano le praterie di *Ampelodesma* (*Ampelodesma mauritanica* - disa in siciliano), habitat dall’importante ruolo ecologico per la

presenza di una ricca e diversificata entomofauna.

Lungo le pareti rocciose verticali e sui massi franati s'insedia la vegetazione rupestre, caratterizzata da varie specie gipsicole; inconfondibile in primavera il rosso vivo della Borracina dei gessi (*Sedum gypsicola*), mentre nelle praterie è possibile osservare la fioritura primaverile di svariate specie di Orchidee spontanee, tra le quali la caratteristica Orchidea Italica (*Orchis italica*) e la bellissima Orchidea piramidale (*Anacamptis pyramidalis*) e la presenza delle Ginestre odorose (*Spartium junceum*) e spinosa (*Calicotome villosa*) che danno un inconfondibile tocco di colore con i loro profumati fiori gialli.

L'avifauna che nidifica sulle rocce della parete gessosa è costituita da varie specie di rapaci come la Poiana (*Buteo buteo*) il Gheppio (*Falco tinnunculus*) ed i più rari Grillaio (*Falco naumanni*) e Lanario (*Falco biarmicus*); si può ancora avvistare in primavera l'ormai rarissimo Capovaccaio (*Neophron percnopterus*), il più piccolo avvoltoio siciliano, purtroppo ormai in fase di estinzione; fra i passeriformi è possibile osservare ed ascoltare il Passero solitario (*Monticola solitarius*) di Leopardiana memoria.

Negli anfratti, alla base delle pareti rocciose, trovano rifugio l'Istrice (*Hystrix cristata*), la Volpe (*Vulpes vulpes*) ed il Coniglio selvatico (*Oryctolagus cuniculus*). Abbeveratoi e pozze d'acqua, rappresentano gli unici habitat fondamentali per la sopravvivenza degli anfibi, tra i quali il Discoglosso dipinto.

3. R.N.O. ISOLA DI USTICA

L'Isola di Ustica, situata nel mar Tirreno meridionale, a circa 32 miglia marine dalla costa palermitana è un'isola di origine vulcanica e costituisce la sommità di un vasto apparato vulcanico emerso più di 1.600.000 anni fa.

La valenza naturalistica della "perla nera del Mediterraneo" è notevole; infatti l'isola, nei suoi quasi 9 Kmq, racchiude la R.N.O. "Isola di Ustica" e nell'area di mare antistante l'isola, insistono l'Area Marina Protetta di istituzione nazionale

nel 1986, ed il S.I.C. Fondali dell'Isola di Ustica, d'interesse comunitario. L'area protetta è stata istituita per tutelare la presenza di *Limonium bocconeii*, una specie endemica ad areale circoscritto ad Ustica, Favignana, Levanzo ed al Palermitano, e della Critmo-Limonieta, nonché gli interessanti aspetti di macchia a Lentisco, Sparzio, Alaterno ed Euforbia che tendono a riconquistare le pendici rimboschite.

La flora vascolare comprende circa 570 entità costituite, prevalentemente, da piante di origine mediterranea, che ben sopportano le condizioni caldo aride caratterizzanti la stagione estiva dell'isola tra cui la presenza di Olivastro, Lentisco, Fillirea, Alaterno, Euforbia che rappresentano degli importanti siti di propagazione delle specie originarie, all'interno della più vasta area a rimboschimento alloctono, di matrice antropica.

La fertilità dell'isola ha attratto varie popolazioni sin dall'antichità, le cui testimonianze principali sono visibili al villaggio dei Faraglioni e sulla Falconiera; ancora oggi sono praticate attività agricole tradizionali, pur se condizionate dalle costante siccità, tra le quali le più importanti sono la coltivazione della prelibata lenticchia usticese, presidio Slow Food a marchio D.O.P. e del capperò.

Altrettanto rilevanti naturalisticamente sono le valenze geologiche, paesaggistiche ed, in particolare, faunistiche dell'area protetta.

Quest'ultima è determinata, principalmente, dalla presenza di avifauna sia stanziale che migratoria, la quale nei due periodi di migrazione autunnale e primaverile, trova nell'isola un luogo fondamentale di sosta e rifocillamento.

L'Osservatorio Ornitologico della R.N.O. di Ustica, attivo negli anni 2000, operante in collaborazione con la stazione d'Inanellamento, per lo svolgimento di attività di ricerca e monitoraggio periodico dell'avifauna e lo studio dei flussi migratori, ha individuato, circa, 170 specie, tra le quali 18 specie di rapaci.

SERVIZI OFFERTI

MODALITA' DI ACCESSO AI SERVIZI

1. VISITE GUIDATE

- **Descrizione:** visite guidate, per gli Istituti scolastici di ogni ordine e grado, gruppi e singoli visitatori divise in 2 fasi:
 - prima presso gli infopoint in cui il personale preposto illustrerà con depliant, pannelli murali ed audiovisivi, le caratteristiche della flora e della fauna presenti nel territorio, nonché con brevi cenni culturali e storici del territorio ove insiste la riserva;
 - successivamente presso il territorio delle riserve, con gli operatori di vigilanza esperti che illustrano le caratteristiche naturali della flora e fauna ivi presente e si cureranno di far effettuare le visite in tutta sicurezza; a tal proposito, poiché le visite guidate consentiranno un'esperienza diretta dell'ambiente naturale è opportuno che si sia preparati per effettuare tale attività all'aria aperta in modo pieno, confortevole e nella massima sicurezza osservando le seguenti indicazioni:
 - per gli Istituti scolastici di ogni ordine e grado è obbligatoria la presenza di uno o più insegnanti per classe, in relazione al numero degli alunni (almeno 1 insegnante per ogni 15 alunni);
- **A fattor comune per tutti i visitatori è consigliabile:**
 - abbigliamento adatto alla stagione in cui si effettueranno le visite (per le donne pantaloni e non gonne, magliette e giubbini comodi, cappellini) con particolare attenzione alle calzature che siano idonee a percorsi, talvolta accidentati, per cui è consigliabile indossare scarpe da trekking;
 - cellulari: per il migliore svolgimento delle attività in campo e per favorire l'incontro con la fauna del luogo i visitatori verranno invitati a spegnere i

cellulari durante la visita guidata;

- dotarsi di una o più borracce d'acqua, poiché sui luoghi non sarà possibile rifornirsi

- **Orari:**

- **diurni** dal lun al ven. dalle ore 7.30 alle ore 13.30

- **pomeridiani** Giovedì dalle ore 15.00 alle ore 17.30

- **Recapiti telefonici:**

1. **Infopoint di Cefalà Diana-Chiarastella:**

- recapito telefonico: 0918291551

- ubicazione: Bagni di Cefalà Diana S.P. 77 prog.15

2. **Infopoint Serre di Ciminna:**

- recapito telefonico: 0918293284

- ubicazione: Ciminna- P.za Umberto I n. 1

3. **Infopoint Isola di Ustica:**

- recapito telefonico: attualmente inattivo

- ubicazione: Ustica- P.za Cap. Vito Longo

- **Prenotazioni:** per Istituti scolastici e gruppi bisogna prenotare con anticipo, almeno una settimana prima della programmazione della visita, per problemi di ordine organizzativo-logistici e di sicurezza nei luoghi da visitare, mentre per singoli visitatori non necessita la prenotazione

- **Tariffe:** tutte le visite sia presso gli Infopoint che presso le riserve sono completamente gratuite

2. EDUCAZIONE AMBIENTALE

- **Descrizione:** programmi di educazione ambientale per le scuole di ogni ordine e grado, attività didattiche e di laboratorio su biodiversità, ecologia e ambiente da

svilupparsi all'interno degli Istituti scolastici con programmazione condivisa con gli insegnanti curricolari delle tematiche da trattare

- **Servizi disponibili:** laboratori pratici, seminari, visite didattiche
- **Modalità di contatto:** fissare un appuntamento con il Direttore delle Riserve (Dr.Agr.Antonino Difrancò) al nr. 0916628154 - c/o Città Metropolitana di Palermo- Direzione Energia e Ambiente- Ufficio Gestione R.N.O.- ex Palazzo delle Ferrovie Via Roma n. 19- Palermo
pec: ambiente@cert.cittametropolitana.pa.it.-
e-mail: ambiente@cittametropolitana.pa.it

3. SERVIZI DI VIGILANZA

- **Servizi espletati:** Controllo giornaliero, nei giorni feriali, con emanazione, da parte del Direttore delle R.N.O. , di appositi ordini di servizio delle aree protette per prevenire atti di bracconaggio, illeciti ambientali, prevenzione incendi e monitoraggio della flora e della fauna.

4. STANDARD DI QUALITA'

- **Tempi di risposta:** risposta a richieste di informazioni entro 24 ore lavorative
- **Accessibilità:** il territorio delle tre riserve gestite dalla Città Metropolitana di Palermo, per ovvie ragioni della orografia dei luoghi, non si presta ai soggetti con disabilità motoria, mentre gli Infopoint sono accessibili anche ai predetti soggetti; in tutti gli Infopoint vi è la disponibilità di materiali informativi relativi alle tematiche ambientali, culturali e storiche dei luoghi visitati, nonché la disponibilità di servizi igienici

5. DIRITTI E DOVERI DEGLI UTENTI

- **Diritti:** a un servizio di qualità, alla trasparenza e all'accesso alle informazioni

- **Doveri:** rispettare i divieti presenti all'interno delle aree protette, visionabili nei pannelli dislocati nel territorio delle riserve, rispettare l'ambiente naturale non distruggendo o asportando materiale vegetale di ogni specie e tipo, non lasciare rifiuti lungo il percorso, non molestare, catturare animali vertebrati o invertebrati, raccogliere o distruggere nidi, uova, tane e giacigli, asportare o danneggiare rocce, minerali fossili e reperti di qualsiasi natura, anche se si presentano in frammenti sciolti superficiali e, comunque, seguire, pedissequamente, le indicazioni che verranno date dagli operatori di vigilanza che saranno adibiti alla guida dei visitatori, lungo tutto il percorso della visita.

6. MECCANISMI DI FEEDBACK E RECLAMI

- **Feedback:** gli utenti possono esprimere suggerimenti o osservazioni tramite:
 - questionari della customer satisfaction, presenti presso gli Infopoint, che ogni utente potrà compilare in completo anonimato;
 - registro visitatori posti all'ingresso degli Infopoint

- **Reclami:** i reclami devono essere presentati, per iscritto, entro 30 giorni dall'evento che ha causato il disagio, c/o: **Città Metropolitana di Palermo- Direzione Energia e Ambiente- Ufficio Gestione R.N.O.- ex Palazzo delle Ferrovie- Via Roma n. 19- Palermo**

pec: ambiente@cert.cittametropolitana.pa.it.-

e-mail: ambiente@cittametropolitana.pa.it

L'Ufficio s'impegna a rispondere entro 15 giorni lavorativi dal ricevimento del predetto reclamo.



CITTA' METROPOLITANA DI PALERMO

Direzione Energia e Ambiente

Servizio VIA -VAS -VINCA -PAUR - Bonifiche

CARTA DEI SERVIZI

ATTIVITA' RECUPERO RIFIUTI

INDICE

A. Introduzione	pag. 3
B. Normativa di Riferimento	pag. 4
C. Ambito di Applicazione	pag. 4
• Descrizione delle Attività Regolamentate	
D. Requisiti per l'Iscrizione e la Comunicazione di inizio Attività	pag. 4
• Modalità di Iscrizione al Registro delle Imprese	
• Controlli e verifiche	
E. Servizi offerti dalla Direzione	pag. 4
• Assistenza tecnica e normativa	
• Attività di Monitoraggio e Vigilanza	
F. Standard di qualità	pag. 4
• Impegni della Direzione	
• Indicatori di Performance	
G. Diritti e Doveri degli utenti	
• Diritti delle Imprese e dei Cittadini	
• Doveri delle Imprese e dei Cittadini	
H. Modalità di accesso ai Servizi e Contatti	pag. 4
I. Gestione dei Reclami e delle Segnalazioni	pag. 5
• Modalità di Presentazione dei Reclami	
• Procedure di Risoluzione dei Reclami	
L. Trasparenza e miglioramento continuo	pag. 5
• Monitoraggio della Performance e Trasparenza	
• Iniziative di Miglioramento Continuo	

INTRODUZIONE

La Direzione Energia e Ambiente, attraverso il Servizio "VIA (Valutazione di Impatto Ambientale) – VAS (Valutazione Ambientale Strategica) – VINCA (Valutazione di Incidenza) – PAUR (Provvedimento Autorizzatorio Unico Ambientale) – Bonifiche", si occupa di verificare le attività di gestione dei rifiuti sul territorio.

Questa Carta dei Servizi ha l'obiettivo di definire gli standard di qualità, i diritti e i doveri delle imprese coinvolte nelle attività di recupero dei rifiuti, fungendo da strumento di trasparenza e comunicazione. Il suo scopo è migliorare i servizi offerti sia alle imprese del settore sia ai cittadini, garantendo una gestione responsabile e sostenibile, prevenendo fenomeni illeciti e promuovendo una cultura più ampia e consapevole a tutela dell'ambiente e della comunità.

La provincia, oggi Città Metropolitana, iscrive in un apposito registro le imprese che effettuano la comunicazione di inizio di attività e, entro il termine di cui al comma 1, verifica d'ufficio la sussistenza dei presupposti e dei requisiti richiesti (art.216 comma 3 D.Lgs 152/06).

Si ritiene opportuno precisare che l'atto di iscrizione delle Città Metropolitane al Registro delle imprese che effettuano operazioni di recupero di rifiuti, non rappresenta una autorizzazione espressa, ma soltanto una presa d'atto della volontà dell'impresa di svolgere una determinata attività nel rispetto della normativa vigente che disciplina il settore.

L'imprenditore che invia la comunicazione di inizio di attività e la firma, sottoscrive anche che l'impianto è stato già costruito ed ha ottenuto tutte le autorizzazioni necessarie per operare, assumendosi la responsabilità di eventuali dichiarazioni mendaci; si precisa che per impianto già costruito si intende la struttura fissa nella quale avvengono le operazioni di recupero e non i singoli macchinari, per il cui uso è previsto il rispetto delle norme di sicurezza.

La presentazione della comunicazione inizio/modifica/rinnovo attività di recupero rifiuti inviata ai sensi dell'art. 216 del D.Lgs 152/06 va effettuata utilizzando i moduli predisposti da questa Direzione ed allegando tutta la documentazione prevista: detti moduli sono pubblicati nel sito istituzionale dell'Ente.

A seguito dell'approvazione del Decreto del Presidente della Repubblica 13 marzo 2013, n. 59 le comunicazioni, ai sensi dell'articolo 216, comma 1, del decreto legislativo 3 aprile 2006, n. 152, relative ad attività di nuovo impianto, di modifica sostanziale o di rinnovo riguardanti l'iscrizione nel Registro delle imprese che effettuano operazioni di recupero di rifiuti, dovranno essere presentate allo **Sportello Unico Attività Produttive** – Suap competente per territorio.

Secondo quanto previsto dal **D.P.R. n.59/2013**, il soggetto che richiede l'iscrizione nel Registro provinciale delle imprese che effettuano operazioni di recupero di rifiuti o il suo rinnovo, può optare per l'ottenimento dell'Autorizzazione Unica Ambientale nel caso in cui oltre alla comunicazione di cui all'articolo 216 del DLgs. n. 152/2006, devono essere richiesta altre autorizzazioni per l'impianto in essere previste dal citato D.P.R. n.59/2013.

La comunicazione va rinnovata ogni cinque anni, oppure ogni 15 anni nel caso in cui la comunicazione di attività di recupero rifiuti ai sensi degli artt. 214 e 216 del D.Lgs 152/06 sia incardinata all'interno dell'Autorizzazione Unica Ambientale.

Normativa di riferimento

- **Legislazione applicabile**

D.Lgs. 152/2006, Parte IV, DM 05/02/1998, DM 161 12/06/2002

Ambito di Applicazione

- **Descrizione delle Attività Regolamentate**

Le attività di recupero dei rifiuti disciplinate dalla presente Carta riguardano operazioni che beneficiano delle procedure semplificate, come definite agli articoli 214 e 216 del D.Lgs. 152/06.

Le procedure semplificate rappresentano una deroga di legge all'autorizzazione all'esercizio di attività di recupero di rifiuti, sostituendo esclusivamente l'autorizzazione prevista in via ordinaria dall'art. 208 del decreto legislativo 152/2006 -Autorizzazione unica per i nuovi impianti di smaltimento e di recupero dei rifiuti che vede la Regione Sicilia quale Ente competente. Nell'ambito delle procedure semplificate le prescrizioni, le modalità operative ed i requisiti necessari per operare sono fissati da standard ministeriali contenuti nel DM 05.02.1998 e smi, per i rifiuti non pericolosi, e nel DM 161 del 12.06.2002, per i rifiuti pericolosi.

Si può operare soltanto nel rispetto integrale dei due Decreti Ministeriali sopra citati; rispetto che deve essere attento e puntuale, avendo cura di assicurare che la gestione dei rifiuti avvenga nella piena osservanza dei criteri di protezione ambientale stabiliti dal Legislatore.

Requisiti per l'Iscrizione e la Comunicazione di Inizio Attività

- **Modalità di Iscrizione al Registro delle Imprese**

Le imprese devono presentare la comunicazione di inizio attività al Registro delle Imprese, allegando la documentazione tecnica necessaria che dimostri il rispetto dei requisiti normativi per le operazioni di recupero."

- **Controlli e Verifiche Assistenza Tecnica:**

La Direzione Energia e Ambiente effettuerà controlli periodici per verificare il rispetto delle condizioni autorizzative e delle normative ambientali."

Servizi Offerti dalla Direzione Energia e Ambiente

- **Assistenza Tecnica e Normativa:**

La Direzione Energia e Ambiente offre assistenza tecnica per la compilazione delle domande di iscrizione e per l'interpretazione delle normative in vigore.

- **Attività di Monitoraggio e Vigilanza:**

La Direzione Energia e Ambiente svolge attività di monitoraggio e vigilanza per garantire che le operazioni di recupero rifiuti siano condotte in modo sicuro e conforme.

Standard di Qualità del Servizio

- **Impegni della Direzione Energia e Ambiente:**

La Direzione Energia e Ambiente garantisce risposte alle richieste delle imprese entro 30 giorni lavorativi e fornisce informazioni chiare e accessibili attraverso il sito web e gli uffici.

- **Indicatori di Performance:**

L'obiettivo della Direzione Ambiente è di concludere il 95% delle pratiche di iscrizione e controllo entro i termini previsti.

Diritti e Doveri degli Utenti

- **Diritti delle Imprese e dei Cittadini:**

Le imprese hanno il diritto di ricevere informazioni chiare sui requisiti normativi e di ottenere risposte tempestive alle loro richieste, hanno diritto inoltre a trasparenza nei procedimenti, diritto al ricorso.

- **Doveri delle Imprese e dei Cittadini:**

Le imprese sono tenute a rispettare tutte le normative ambientali e a collaborare e cooperare con le autorità durante i controlli e le ispezioni, al fine di una corretta gestione dei rifiuti.

Modalità di Accesso ai Servizi e Contatti

- **Canali di Comunicazione:**

È possibile contattare i nostri uffici per telefono o email o visitare il nostro sito web per accedere ai servizi online.

Gestione dei Reclami e delle Segnalazioni

- **Modalità di Presentazione dei Reclami:**

I reclami possono essere presentati inviando una comunicazione scritta agli uffici competenti.

- **Procedure di Risoluzione dei Reclami:**

Tutti i reclami saranno gestiti entro 30 giorni lavorativi, con eventuale sopralluogo per verificare la situazione segnalata.

Trasparenza e Miglioramento Continuo

- **Monitoraggio delle Performance e Trasparenza:**

Ogni anno pubblichiamo un report di trasparenza che descrive le attività svolte, i risultati ottenuti e le aree di miglioramento individuate.

- **Iniziative di Miglioramento Continuo:**

Promuoviamo un miglioramento continuo attraverso l'aggiornamento delle normative e l'innovazione dei processi.

DIREZIONE ENERGIA E AMBIENTE			
SERVIZIO	INDICATORE DI MISURAZIONE	STANDARD DI QUALITA'	QUALITA' RILEVATA AL 31/12 di ciascun anno
Attività Recupero Rifiuti	N° DI PRATICHE PERVENUTE/N° di PRATICHE EVASE	100 % DI PRATICHE DI ISCRIZIONE E CONTROLLO CONCLUSE ENTRO I TERMINI PREVISTI	

%DIREZIONE ENERGIA E AMBIENTE			
SERVIZIO	INDICATORE DI MISURAZIONE	STANDARD DI QUALITA'	QUALITA' RILEVATA AL 31/12 di ciascun anno
UFFICIO GESTIONE RISERVE NATURALI	N° RICHIESTE VISITE/N° RICHIESTE EVASE	1000 %	



Città Metropolitana di Palermo
Direzione per lo Sviluppo Economico e dei Servizi Sociali, Turistici e Culturali

Servizio Politiche Sociali ed Integrazione Scolastica

CARTA DEI SERVIZI

“SERVIZI DI INTEGRAZIONE SCOLASTICA”

INTRODUZIONE

La Direzione per lo Sviluppo Economico ed i Servizi Sociali, Turistici e Culturali – Servizio Politiche Sociali ed Integrazione Scolastica – si occupa di erogare i **Servizi di Integrazione Scolastica** agli alunni con Disabilità certificata ai sensi dell'art.3 c.3 della L.104/92 frequentanti gli Istituti secondari di II grado.

La **Carta dei Servizi di Integrazione Scolastica** è uno strumento di trasparenza e di informazione attraverso cui la Città Metropolitana di Palermo descrive i principi, le garanzie, i sistemi di controllo e gli standard di qualità che si impegna a garantire alle alunne e agli alunni con disabilità che fruiscono di tali prestazioni, al fine di assicurare un'efficace inclusione scolastica e il raggiungimento di un pieno successo formativo degli stessi. La Carta dei Servizi rappresenta la volontà dell'Ente di rafforzare il rapporto di fiducia con i cittadini, improntato alla loro partecipazione attiva e consapevole nella valutazione della qualità delle prestazioni offerte.

Essa contiene gli impegni assunti verso l'utente attraverso:

- La presentazione dei servizi offerti e le modalità tramite cui potervi accedere;
- Elenco degli Enti accreditati suddivisi per tipologia di servizio;
- Gli standard di qualità garantiti;
- Le modalità di accesso e di reclamo.

Normativa di riferimento

I riferimenti normativi a cui questa Carta dei Servizi si ispira sono i seguenti:

Art. 24 della Convenzione Onu sui diritti delle persone con disabilità ratificata dal Parlamento Italiano con Legge n° 18 del 3 marzo 2009.

Legge n. 104/1992 – “Legge quadro per l’assistenza, l’integrazione sociale e i diritti delle persone handicappate” e successive modifiche ed integrazioni.

Legge n.328 del 08.11.2000 “Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali”

D.P.C.M. 185/2006 – “Regolamento recante modalità e criteri per l’individuazione dell’alunno come soggetto in situazione di handicap, ai sensi dell’articolo 35, comma 7, della legge 27 dicembre 2002, n. 289”.

Linee guida per l’integrazione scolastica degli alunni con disabilità del M.I.U.R. del 4 agosto 2009

D.M. n. 184 del 21.02.2014 – Ministro dell’Istruzione, dell’Università e della Ricerca di concerto con il Ministro dell’Economia e delle Finanze, con il quale vengono ripartite tra le Regioni le risorse finanziarie a favore degli studenti anche con disabilità, al fine di favorire il raggiungimento dei più alti livelli negli studi, nonché il conseguimento del pieno successo formativo, attraverso l’incremento dell’offerta dei servizi per facilitare l’accesso e la frequenza dei corsi.

Legge Regionale 5 dicembre 2016 n. 24 "Assestamento del bilancio di previsione della Regione per l'esercizio finanziario 2016 e per il triennio 2016-2018. Variazioni al bilancio di previsione della Regione per l'esercizio finanziario 2016 e per il triennio 2016-2018" art.6 "Funzioni di assistenza agli alunni disabili delegate alle Città' Metropolitane ed ai Liberi Consorzi Comunali" trasferisce funzioni delegate, assegnando fondi regionali.

Deliberazione del Commissario straordinario – in sostituzione del Consiglio Metropolitanò – n. 18 del 4 agosto 2017 “Approvazione del regolamento per la gestione dei servizi specialistici volti all’inclusione scolastica degli studenti con disabilità degli Istituti secondari superiori di secondo grado”

Legge Regionale 20 giugno 2019 n.10 Dipartimento Regionale della Famiglia e delle Politiche Sociali “Disposizioni in materia di diritto allo studio”.

DA n. 81 /GAB del 15/09/2020 “Linee guida per le funzioni di assistenza all’autonomia e alla comunicazione per gli studenti con disabilità” Assessorato Regionale della Famiglia e delle Politiche Sociali - Dipartimento Regionale della Famiglia e delle Politiche Sociali

Dipartimento Regionale della Famiglia e delle Politiche Sociali nota prot. Servizio 7/n. 19742 del 12/05/2021;

Dipartimento Regionale della Famiglia e delle Politiche Sociali nota prot. Servizio 7/n. 25756 del 26/07/2021;

Dipartimento Regionale della Famiglia e delle Politiche Sociali nota prot. Servizio 7/n. 37711 del 05/10/2021;

PRINCIPI FONDAMENTALI

I principi su cui si basa la Città Metropolitana di Palermo nell'erogazione dei Servizi di Integrazione Scolastica sono:

Uguaglianza

Nell'erogazione dei servizi, tutti gli utenti hanno diritto ad un trattamento imparziale ed equo; devono poter accedere ai servizi offerti dall'Ente in condizioni di parità e uguaglianza di trattamento senza distinzione di sesso, razza, religione, condizione sociale, identità di genere, lingua, opinioni politiche. E' fatto divieto di qualsiasi altra forma di ingiustificata discriminazione.

Informazione

Agli utenti è garantita un'informazione chiara, completa, tempestiva e trasparente sulle attività ed i servizi cui possono fruire e sui relativi standard qualitativi.

Continuità

I servizi sono erogati in maniera continuativa e senza interruzioni tenendo conto del calendario scolastico e delle esigenze delle famiglie. Ogni variazione è comunicata tempestivamente al fine di ridurre eventuali disagi.

Partecipazione degli utenti

La Città Metropolitana di Palermo si impegna ad assicurare e favorire la partecipazione attiva ed il coinvolgimento dell'utente alla prestazione del servizio attraverso l'accesso a informazioni complete ed aggiornate sulle attività ed i servizi erogati dall'Ente. Gli utenti hanno la possibilità di presentare reclami, osservazioni, segnalazioni e suggerimenti volti al conseguimento di una migliore gestione ed erogazione delle prestazioni.

Efficacia ed efficienza del servizio

La Città Metropolitana di Palermo persegue l'obiettivo del miglioramento continuo nell'erogazione dei servizi e nella gestione delle risorse in termini di efficacia, efficienza e qualità, adottando le soluzioni gestionali, organizzative, procedurali e tecnologiche ritenute più conformi alle esigenze dell'utenza.

Chiarezza e cortesia

I rapporti con gli utenti sono improntati alla cortesia, all'ascolto e al rispetto reciproco nella piena osservanza delle disposizioni di cui al D.P.R. 16/04/2013 n. 62 "Regolamento recante codice di comportamento dei dipendenti pubblici, a norma dell'art. 54 del Decreto legislativo 30 Marzo 2001, n. 165" e del vigente Codice di Comportamento dei dipendenti della Città Metropolitana di Palermo approvato con Deliberazione commissariale n. 12 del 06/02/2014 e aggiornato con Decreto Sindacale n. 160 del 26/11/2020.

METODOLOGIA

Il servizio di assistenza specialistica trova realizzazione nel contesto scolastico, attraverso attività che vanno ad integrare funzioni e compiti che la scuola persegue.

Gli obiettivi degli interventi si definiscono e si differenziano sulla base delle peculiarità di ciascun caso e sono finalizzati alla promozione di una cultura dell'inclusione di tutta la scuola.

L'assistenza specialistica, in particolare per gli studenti i cui livelli di autonomia dentro il contesto scolastico sono critici, promuove la mediazione alla comunicazione e sviluppa processi di partecipazione alla vita scolastica, altrimenti preclusi. Inoltre l'operatore educativo attiva strategie, collaborando la scuola nella programmazione, per prevenire eventuali situazioni critiche.

I riferimenti per la redazione della Carta dei Servizi sono:

- il Piano della performance con il quale deve essere perseguita massima coerenza in particolare nella parte dedicata alla misurazione dell'attività corrente con gli standard di qualità definiti per i servizi erogati;
- il Progetto di Customer Satisfaction interno alla Città Metropolitana di Palermo, per l'individuazione di indicatori di efficacia;
- Indagini sul grado di soddisfazione degli utenti e/o delle famiglie (Customer Satisfaction);
- Indagini sul grado di soddisfazione degli istituti (Customer Satisfaction).

FINALITA' DEI SERVIZI

L'intervento di Assistenza Specialistica è finalizzato a facilitare la capacità di apprendimento e l'inclusione scolastica dello studente, attraverso l'attività svolta da un educatore con competenze professionali riferite alla tipologia di disabilità.

L'operatore integra la propria attività con quella di altre figure (docenti curricolari, insegnanti di sostegno, personale ATA) non sovrapponendo i propri interventi e compiti, ma valorizzando la collaborazione e l'efficacia di una comune progettazione.

DURATA

Il servizio è reso a partire dal primo giorno di apertura delle scuole, sino al termine delle attività didattiche ivi compresi gli esami di stato, secondo il calendario scolastico regionale compatibilmente con le risorse economiche trasferite dalla Regione ai sensi della Legge Regionale 5 dicembre 2016 n. 24 art.6.

DESTINATARI

Sono gli studenti affetti da disabilità fisica, psichica e/o sensoriale e in possesso della certificazione dello stato di disabilità, rilasciata dalla competente Commissione delle ASP, ai sensi dell'art. 3, comma 3 della Legge 104/1992, iscritti nella scuola secondaria di secondo grado e residenti nei Comuni della Città Metropolitana di Palermo. L'accesso ai servizi è consentito fino ai 24 anni di età.

Si precisa che per gli alunni ultra diciottenni che hanno frequentato interamente un corso di istruzione secondaria superiore, e siano in possesso del correlato attestato di studio, non vi è più obbligo di garantire

i servizi di integrazione in quanto tale obbligo si esaurisce con il primo titolo conseguito (Consiglio di Stato 25 ottobre 2006).

CARATTERISTICHE DEI SERVIZI

Per l'inclusione scolastica sono previsti i seguenti servizi specialistici :

- Servizio di Assistenza alla Autonomia
- Servizio di Assistenza alla Comunicazione per studenti con disabilità sensoriale (Visiva e/o Uditiva)
nonché il Servizio di Trasporto scolastico (casa-scuola-casa)
- Servizi Integrativi Aggiuntivi Migliorativi come previsti dall'art. 41 della L.R. n. 9/2021

Nel caso di studenti con pluridisabilità, in cui è compresa quella sensoriale, non può essere fatta richiesta di entrambi i servizi di assistenza specialistica.

L'intervento dell'assistente educatore si ravvisa come intervento di potenziamento della relazione e dell'autonomia personale dell'allievo con disabilità e non come intervento integrativo didattico. E' pertanto opportuno che non si verifichino presenze di più figure adulte nelle stesse ore per lo stesso studente.

L'educatore è una figura professionale, che pur operando all'interno della scuola, sostiene il percorso di autonomia, integrazione e comunicazione dell'allievo con disabilità, in considerazione del percorso individuale di crescita dell'allievo stesso.

L'intervento dell'educatore è centrato essenzialmente sulla relazione, svolgendo un ruolo di supporto e facilitazione, non sostituendosi all'allievo. Dovrebbe essere prevista una graduale diminuzione della propria presenza per sollecitare l'azione autonoma dello studente coinvolto.

Si precisa che l'educatore non ha alcuna responsabilità di vigilanza sull'allievo, tale responsabilità è sempre posta in capo alla scuola, in quanto l'iscrizione comporta come clausola contrattuale la responsabilità dell'affidamento dell'allievo, in particolare se minorenni o non in grado di provvedere a se stesso in autonomia, come nel caso di un allievo maggiorenne con grave disabilità o dichiarato interdetto.

Il Servizio di Assistenza all'autonomia per gli studenti con disabilità, frequentanti le scuole superiori di 2° grado presenti nel territorio della Città Metropolitana di Palermo, è destinato agli studenti in possesso della prevista certificazione di handicap ai sensi della legge 104/92 –art.3 comma 3, e dell'espressa previsione della necessità di assistenza specialistica nel progetto individualizzato definito PEI (Piano Educativo Individualizzato) redatto, sulla base della valutazione dei bisogni dell'alunno, tenuto conto delle proposte avanzate dal GLO d'Istituto presente in ogni singola scuola.

L'assistenza all'autonomia è un'assistenza specialistica *ad personam* (l'operatore infatti è definito anche "assistente ad personam") fornita al singolo studente con disabilità fisica, psichica, la cui gravità o limitazione di autonomia determini la necessità di assistenza per un regolare apprendimento delle nozioni scolastiche (Conferenza Stato-Regioni il 20 marzo 2008),- in aggiunta all'insegnante di sostegno e agli insegnanti curricolari – per sopperire ai problemi di autonomia e/o comunicazione sussistenti nello studente.

Pertanto, è evidente che all'assistente per l'autonomia competono funzioni specifiche che differenziano questa figura da quello dell'assistente di base (igienico personale) e dall'insegnante di sostegno, con cui deve cooperare in sinergia, secondo gli obiettivi del PEI (Piano Educativo Individualizzato), elaborato dagli insegnanti, in collaborazione con i servizi socio sanitari territoriali ed i genitori dell'alunno disabile. L'assistente all'autonomia è quindi un operatore che media la comunicazione e l'autonomia dello studente

disabile con le persone che interagiscono con lui nell'ambiente scolastico e ciò può compiersi anche mediante strategie e ausili necessari per garantire un'interazione efficace. L'operatore specializzato non è responsabile della programmazione didattica, ma esclusivamente degli obiettivi definiti nel PEI, inoltre, svolge all'interno del gruppo classe un'azione di intermediazione fra l'alunno disabile e i compagni.

Le attività finalizzate allo scopo sono: facilitare l'integrazione scolastica, il diritto allo studio, lo sviluppo delle potenzialità del minore disabile nell'apprendimento, nella comunicazione, nelle relazioni e nella socializzazione.

Gli operatori dovranno svolgere le loro competenze senza sovrapposizioni o sostituzioni rispetto al personale docente e ad altre figure di personale presente presso le strutture scolastiche e dovranno essere disponibili a partecipare agli incontri che la Città Metropolitana di Palermo o gli organi scolastici vorranno organizzare.

Le attività dirette con l'alunno disabile consistono prevalentemente in interventi di mediazione tra l'alunno disabile e tutte le figure che interagiscono con lui nell'ambiente scolastico, utilizzando gli strumenti e le tecniche adeguate alla tipologia di deficit di cui è portatore.

In linea generale, fermo restando la singolarità degli interventi previsti dal PEI, le attività dell'operatore addetto sono le seguenti:

- promozione dell'autonomia personale e sociale;
- sostegno alle relazioni con coetanei ed adulti
- proposta di attività educative di piccolo gruppo, con i compagni di classe, per favorire la socializzazione

Il **Servizio di Assistenza alla comunicazione**, si prefigge i seguenti obiettivi:

- facilitare la comunicazione, l'apprendimento, l'integrazione e la relazione tra lo studente la famiglia, la scuola, la classe;
- rendere accessibili e trasferibili allo studente i contenuti didattici attraverso l'uso di metodologie e di strumenti specifici finalizzati a compensare il deficit sensoriale, a realizzare l'inclusione scolastica e a migliorare la socializzazione con i compagni di classe/scuola.

L'Assistente alla comunicazione realizza gli obiettivi della programmazione didattica per l'alunno, definiti dai docenti curricolari e di sostegno con il PEI, in base alla diagnosi funzionale.

Assistenza alla comunicazione per studenti con disabilità uditiva

L'attività di Assistente alla comunicazione per gli studenti con disabilità uditiva riguarda:

- la mediazione nell'ascolto delle lezioni d'aula per favorire la comprensione del linguaggio verbale e l'accesso ai contenuti didattici;
- la rielaborazione dei contenuti scolastici dei testi, con mappe logico concettuali o altri sistemi idonei, e la rielaborazione ed adeguamento delle verifiche periodiche in prove equipollenti fornite dagli insegnanti, per garantire l'adeguatezza al livello di padronanza dei sistemi di comunicazione dello studente;
- l'acquisizione di un metodo di studio;

- il buon utilizzo di ausili protesici e di software o hardware didattici destinati allo studente e ai docenti;
- la facilitazione della comunicazione fra lo studente con problemi uditivi e il contesto scolastico in particolare in condizioni sfavorevoli (es. ambienti rumorosi o durante discussioni di gruppo);
- per gli alunni non udenti “segnanti”, la traduzione dei messaggi verbali che avvengono nel contesto dell’aula in L.I.S. (Lingua Italiana dei Segni) e quelli L.I.S. del ragazzo, in messaggi verbali.

Assistenza alla comunicazione per studenti con disabilità visiva

Le azioni previste sono:

- l’orientamento spaziale e la conquista dell’autonomia di spostamento all’interno degli spazi scolastici;
- la conoscenza di sé e dell’altro, nell’ottica del miglioramento della sua autostima;
- la facilitazione della relazione nel contesto di apprendimento (con i docenti e con il gruppo dei pari);
- l’avvio delle buone pratiche per lo sviluppo dell’autonomia personale;
- l’acquisizione di un metodo di studio efficace e quanto più possibile autonomo;
- la predisposizione del materiale didattico e la progettazione delle tecniche metodologiche più idonee per l’acquisizione dei contenuti delle singole discipline;
- partecipare alle riunioni del G.L.O. (Gruppo Lavoro Operativo).

Il **Servizio di Trasporto scolastico agevolato a favore di alunni disabili frequentanti le scuole secondarie di 2° grado del territorio della Città Metropolitana di Palermo** si pone come obiettivo principale quello di facilitare gli spostamenti di **persone disabili non autosufficienti o con ridotte capacità**, che non risultano in grado di servirsi dei normali mezzi pubblici per raggiungere strutture scolastiche, garantendo esclusivamente il percorso casa (coincidente con la residenza anagrafica) – scuola e scuola – casa. Esso si distingue da altri tipi di servizio trasporto disabili in quanto, in osservanza dell’art. 38 della Costituzione, è un mezzo attraverso cui si garantisce il **diritto allo studio**.

I beneficiari del servizio di **Trasporto** sono:

- **studenti con disabilità:** per accompagnamento presso le scuole secondarie superiori di II grado certificati ai sensi dell’art.3 c.3 l.104/92.

Il diritto ad usufruire del Servizio di Trasporto è determinato dal possesso dei seguenti requisiti oggettivi di carattere generale:

- **essere disabile**, così come definito dagli art. 3 comma 3 della Legge 104/92;
- **essere persone disabili non autosufficienti o con ridotte capacità**, che non risultano in grado di servirsi dei normali mezzi pubblici per raggiungere strutture scolastiche.

I Servizi Integrativi, Migliorativi ed Aggiuntivi a favore di alunni disabili frequentanti le scuole secondarie di 2° grado del territorio della Città Metropolitana di Palermo hanno come obiettivo il miglioramento della qualità della vita della persona con disabilità.

I beneficiari di tali servizi, come previsto dalle circolari della Regione Siciliana – Assessorato della Famiglia delle Politiche Sociali e del Lavoro, n. 29582 del 23/07/2021 e n. 37711 del 05/10/2021, sono:

alunni disabili ad “alta intensità di cura” di cui al comma 3, art. 3 della L. 104/92 frequentanti gli Istituti Superiori Scolastici di 2° grado, residenti nel territorio della Città Metropolitana di Palermo, cui è stato riconosciuto dalla Unità di Valutazione Multidisciplinare (UVM) lo stato di gravità, o altra documentazione comprovante lo stato di gravità dello studente, ai sensi dell’art. 3 del Decreto Ministeriale del Fondo Nazionale per le Non Autosufficienze del 26/09/2016, rilasciata dal medico specialista dell’ASP di residenza dell’alunno, competente per patologia, che attesti “l’alta intensità di cura” del soggetto fragile.

ACCESSO AI SERVIZI

La Città Metropolitana di Palermo annualmente invia alle scuole secondarie di secondo grado una comunicazione circolare nella quale vengono fissate le modalità, i modelli da compilare, la documentazione da allegare ed i tempi di presentazione delle domande, per attivare il servizio di assistenza specialistica per gli allievi con disabilità, residenti nel proprio territorio e frequentanti gli istituti secondari di secondo grado.

La domanda deve essere presentata al Dirigente scolastico dell’istituto frequentato, entro e non oltre il 30 giugno di ogni anno, corredata dalla seguente documentazione:

- diagnosi funzionale (o profilo di funzionamento, a seguito dell’entrata in vigore delle disposizioni di cui all’art.5, comma 3 del d.lgs 66/2017);
- copia di documento di identità del genitore/curatore/tutore/amministratore di sostegno;
- copia della nomina di curatore/tutore/amministratore di sostegno, nei casi previsti per legge;
- autorizzazione al trattamento dei dati personali dello studente ai sensi del D.lgs. 196/2003;
- verbale di accertamento della disabilità, art3 comma 3 L.104/92, in corso di validità redatto dalla Commissione Medica L.104/92 dell’ASP.

Per i disabili sensoriali è necessaria o la certificazione su indicata oppure:

certificazione specialistica ai sensi della Legge 26 maggio 1970 n.381(per il disabile sensoriale dell’udito)

certificazione specialistica ai sensi della Legge 27 maggio 1970 n.382 (per il disabile sensoriale della vista)

Il Dirigente scolastico avrà cura di inoltrare le istanze ricevute alla Città Metropolitana di Palermo entro e non oltre il 30 giugno di ogni anno.

La Città Metropolitana di Palermo provvederà all'istruttoria delle domande ed alla predisposizione dell'elenco dei beneficiari .

L'elenco degli alunni, le cui domande sono state ritenute ammissibili, sarà inviato dalla Città Metropolitana di Palermo, distinto per servizi, agli Enti accreditati scelti dalle famiglie; sarà cura di tali Enti darne comunicazione agli interessati.

La Città Metropolitana di Palermo potrà effettuare controlli a campione sulla veridicità delle dichiarazioni rese dai richiedenti, ai sensi degli artt. 71 e 75 del D.P.R. 445/2000.

Eventuali istanze presentate oltre il termine stabilito potranno essere prese in considerazione nei limiti delle risorse economiche previste in bilancio.

La Città Metropolitana di Palermo ha comunque la facoltà di richiedere ogni ulteriore documento ritenuto utile per l'istruttoria della domanda.

Modalità di erogazione del servizio

Il servizio è assicurato dalla Città Metropolitana di Palermo ed è gestito in maniera indiretta tramite **Soggetto Terzo** iscritto all'Albo regionale sezione inabili; gli **Enti** sono individuati mediante la **procedura dell'accREDITAMENTO** .

Il servizio deve mantenere caratteristiche di flessibilità nei tempi e nelle modalità di erogazione delle prestazioni nel rispetto degli orari modulati.

Il soggetto, all'atto della comunicazione dell'inserimento nell'albo degli Enti accreditati presso la Città Metropolitana di Palermo, dovrà trasmettere all'Amministrazione, una dichiarazione attestante il curriculum professionale e formativo e i certificati di idoneità alla mansione degli operatori.

Nel caso di sostituzione definitiva di personale, dovrà trasmettere all'Amministrazione, una dichiarazione attestante il curriculum professionale e formativo e i certificati di idoneità alla mansione dei nuovi operatori.

Modalità di scelta per l'accesso alle prestazioni

Per accedere ai servizi di integrazione scolastica, le famiglie degli studenti aventi diritto alle prestazioni, o gli stessi se maggiorenni, dovranno scegliere il soggetto erogatore del servizio tra quelli accreditati e inseriti nello specifico Albo di questo Ente.

Il servizio di assistenza all'autonomia e alla comunicazione ed il trasporto scolastico, nelle scuole secondarie di II grado della Città Metropolitana di Palermo, a favore degli alunni diversamente abili, potrà essere espletato solo dalle ditte accreditate ed iscritte all'Albo di questa Amministrazione.

Modalità di affidamento del servizio

Saranno le famiglie degli utenti stessi a scegliere, tra le ditte accreditate quella da cui fare assistere il proprio figlio/a, sulla base della CARTA DEI SERVIZI DI OGNI ENTE ACCREDITATO e della qualità dei servizi, nel rispetto ovviamente del principio normativo del rapporto tra operatore ed utenti.

Ai fini dell'affidamento del servizio di assistenza all'autonomia e alla comunicazione ed il trasporto scolastico a favore degli alunni con disabilità, la ditta accreditata deve avere sede legale o sede operativa nel territorio della Città Metropolitana di Palermo, documentabile mediante idonea certificazione comprovante l'effettiva esistenza della sede.

ELENCO ENTI ACCREDITATI

ELENCO AGGIORNATO
Servizio di trasporto scolastico.
Anno scolastico 2024/2025

Risultanze Commissione D.D. 2664 del 14/06/2024 relative all'iscrizione nel Registro degli Enti accreditati presso la Direzione per lo Sviluppo e dei Servizi Sociali, Turistici e Culturali della Città Metropolitana di Palermo, per i servizi di TRASPORTO SCOLASTICO in favore di studenti disabili frequentanti gli Istituti Superiori di 2° grado.

Ente	Richiesta Servizio di trasporto scolastico	Esito	Recapito Telefonico
Iside	Si	Accoglimento	091/8149074
L'Arca - Onuls	Si	Accoglimento	091/8149865
Soc. Coop. Soc. "Nido d'Argento" Partinico	Si	Accoglimento	091/8907130 091/305592

Nota bene : la graduatoria è valevole fino all'anno scolastico 2024/2025.

ELENCO AGGIORNATO

Servizio di assistenza all'Autonomia ed assistenza alla Comunicazione.

Anno scolastico 2024/2025

Risultanze Commissione D.D. 2869 del 01/07/2024 relative all'iscrizione nel Registro degli Enti accreditati presso la Direzione per lo Sviluppo e dei Servizi Sociali, Turistici e Culturali della Città Metropolitana di Palermo, per i servizi di assistenza all'AUTONOMIA e alla COMUNICAZIONE in favore di studenti disabili frequentanti gli Istituti Superiori di 2° grado.

Ente	Richiesta Servizio di assistenza alla autonomia	Richiesta Servizio di assistenza alla comunicazione	Esito	Recapito Telefonico
Soc. Coop. Soc. a.r.l. "Amanthea" Caccamo	Si	Si	Accoglimento	091/8121857
R.T.I. Iside/L'Arca	Si	Si	Accoglimento	091/8149074
Soc. Coop. Soc. "I Girasoli"	Si	Si	Accoglimento	095/7948775
R.T.I. Capofila "La Giostra della Vita"	Si	Si	Accoglimento	091/901015
Soc. Coop. Soc. "Nido d'Argento" Partinico	Si	Si	Accoglimento	091/8907130 091/305592
Soc. Coop. Soc. "Nuova Generazione" Trabia	Si	Si	Accoglimento	091/8147520
Coop. Soc. Onlus "Nuova Sair" Roma	Si	=====	Accoglimento	091/2712423
Coop. Soc. Onlus "Socioculturale" Venezia Marghera	Si	Si	Accoglimento	0915073355/ 091/5071488
Soc. Coop. Soc. a.r.l. "Anchise"	Si	Si	Accoglimento	0935/647419

Legenda: Sezione A - Assistenza all'Autonomia

Sezione B - Assistenza alla Comunicazione dei disabili sensoriali

Nota bene : la graduatoria è valevole fino all'anno scolastico 2024/2025.

ELENCO AGGIORNATO
Servizi Integrativi Aggiuntivi Migliorativi (SIAM)
Anno scolastico 2024/2025

Risultanze Commissione D.D. 3639 del 26/08/2024 relative all'iscrizione nel Registro degli Enti accreditati presso la Direzione per lo Sviluppo e dei Servizi Sociali, Turistici e Culturali della Città Metropolitana di Palermo, per i Servizi Integrativi Aggiuntivi Migliorativi (SIAM) in favore di studenti disabili frequentanti gli Istituti Superiori di 2° grado.

Ente	Richiesta Servizio di assistenza SIAM con e senza UVM	Esito	Recapito Telefonico
Soc. Coop. Soc. a.r.l. "Amanthea "Caccamo"	Si	Accoglimento	091/8121857
R.T.I. Iside/L'Arca	Si	Accoglimento	091/8149074
Soc. Coop. Soc. "I Girasoli"	Si	Accoglimento	095/7948775
Coop. Soc. a.r.l. "La Giostra della Vita"	Si	Accoglimento	091/901015
Soc. Coop. Soc. "Nido d'Argento"Partinico"	Si	Accoglimento	091/8907130 091/305592
Soc. Coop. Soc. "Nuova Generazione "Trabia"	Si	Accoglimento	091/8147520
Soc. Coop. "SALUS"	Si	Accoglimento	091/8909030 340/2488049
Coop. Soc. Onlus "Socioculturale"	Si	Accoglimento	091/5073355/ 091/5071488
Soc. Coop. Soc. a.r.l. "Anchise"	Si	Accoglimento	0935/647419
Soc. Coop. "MIGMA"	Si	Accoglimento	091/933267
"Consorzio Sol.Co."	Si	Accoglimento	095/355353
Soc. Coop. "Orsa Maggiore"	Si	Accoglimento	347/4355712
Soc. Coop. Soc. "Cosam Totus Tuus"	Si	Accoglimento	091/5502348 338/8260894

DIMENSIONI, INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ

Si ricorda che ogni ente erogatore del servizio deve rispondere ad alcuni criteri di qualità :

Accessibilità

- Sede degli uffici
- Giorni e orari di apertura al pubblico
- Numero di personale operante nel Servizio
- Tempo di attesa
- Canali di comunicazione (PEC, web...)

Tempestività

- Tempo massimo di erogazione del servizio
- Tempo di attesa medio di risposta alla richiesta
- Tempi di chiusura della richiesta
- Tempi di risposta
- Frequenza di erogazione del servizio erogato

Trasparenza

- Modalità di diffusione delle informazioni (informativa, spazi web, modulistica, brochure)
- Indicazioni del/dei contatto/i del Servizio di riferimento
- Frequenza degli aggiornamenti

Efficacia

- Rispondenza del servizio erogato con quanto si aspetta l'utente
- Soddisfazione delle esigenze e dei bisogni (risultati customer satisfaction)
- Dati statistici sui risultati storici di ciascun servizio.

Si allegano:

- l'allegato "A"- modulo per richiesta di servizi di integrazione scolastica;
- l'allegato "B"- modulo per la scelta dell'Ente accreditato per il *servizio autonomia e per il servizio di comunicazione*;
- l'allegato "B1"- modulo per la scelta dell'Ente accreditato per il *servizio di trasporto scolastico* soltanto per le nuove richieste con GLO a favore degli studenti con disabilità.
- Customer satisfaction alle famiglie;
- Customer satisfaction alle Scuole.

ALLEGATO "A"



CITTÀ METROPOLITANA DI PALERMO
Direzione per lo Sviluppo Economico e dei Servizi Sociali, Turistici e Culturali
Servizio Politiche Sociali ed Integrazione Scolastica
PEC: politichesociali@cert.cittametropolitana.pa.it

OGGETTO : Accesso ai Servizi di Integrazione Scolastica a. s. 202.../202....

Prima domanda **Rinnovo domanda** (barrare un'alternativa)

Il sottoscritto _____ (cognome e
nome) _____ cell. _____ telefono _____ E-
MAIL _____
che esercita la potestà genitoriale dello/a studente/ssa: _____ (cognome e
nome), nato/a _____ il _____ Città _____ o _____ Stato _____ estero _____ di
nascita _____ residente
in Via _____ Cap _____ Città _____
iscritto/a _____ nel _____ prossimo _____ a.s. _____ alla _____ classe _____ sez. _____ presso
l'ISTITUTO (Nome) _____ Succursale
di _____ (Città), Via _____
carrozzina Si No

EMAIL (obbligatoria per le comunicazioni) _____

CHIEDE (verbale G.L.O. del _____)

L'accesso al Servizio di :

- Assistenza alla comunicazione per disabili sensoriali Lis Oralista Braille
- Assistenza all'autonomia
- Trasporto casa / scuola e viceversa

A tal fine, il sottoscritto segnala che lo studente sopraindicato, **il prossimo a.s. frequenterà:**

- in **MANIERA RIDOTTA** rispetto al normale orario scolastico si no
- l'orario di frequenza settimanali dell'allievo/a con disabilità è di n° _____
- l'allievo seguirà una programmazione differenziata: si no

ALLEGA pertanto la seguente documentazione necessaria per accedere al Servizio :

- Verbale di accertamento dell'handicap, art. 3 comma 3 L. 104/92, in corso di validità redatto dalla Commissione Medica L. 104/92 dell'A.S.P., valido per il prossimo a. s.; per i disabili sensoriali o la certificazione su indicata oppure: per i sordi certificazione specialistica ai sensi della L. 381/70, per i ciechi certificazione specialistica ai sensi della L. 382/70;
- Fotocopia del documento d'identità valido del dichiarante;
- Verbale G.L.O. completo;
- PEI (piano educativo individualizzato) e PDF (profilo dinamico funzionale) validi per il prossimo a. s.

Se l'alunno maggiorenne è interdetto/inabilitato oppure fruisce dell'amministratore di sostegno produrre copia di tale documentazione e documento di identità di persona a cui è stata assegnata la forma di tutela .

Eventuali ulteriori
comunicazioni _____

Il sottoscritto è consapevole delle sanzioni penali, nel caso di dichiarazioni non veritiere, di formazione o uso di atti falsi, richiamate dall'Art. 76 del D. P. R. 445 del 28-12-2000, ai sensi dell'Art. 46 D. P.R. 445 del 28-12-2000 e del fatto che sui dati sopra dichiarati potranno essere effettuati controlli ai sensi della normativa vigente, ed autorizza il trattamento dei dati sia personali che sensibili ai sensi del Decreto Legislativo 196/2003 e ss.mm.ii.(vedi informativa sulla privacy inviata dal Servizio)

Data _____

Per presa visione IL Dirigente Scolastico

Per accettazione,
il genitore/curatore/tutore/amministratore di sostegno
(cancellare la voce che non interessa)

ALLEGATO "B"

ALLA CITTA' METROPOLITANA DI PALERMO
Direzione Sviluppo Economico, Servizi Sociali, Turistici e Culturali
PALERMO
PEC: politichesociali@cert.cittametropolitana.pa.it

OGGETTO : Servizi di integrazione Scolastica a.s. 202.../202.... Scelta dell'Ente accreditato per fruire del servizio di assistenza specialistica (segnare la voce richiesta dal G.L.O.):

- All'autonomia
- Alla comunicazione per non vedenti
- Alla comunicazione per non udenti

_____ I _____ sottoscritt _____

nat _____ a _____ il _____

residente in _____

via _____ n. _____ cap _____

tel e/o cell. _____

e-mail _____

genitore/tutore del minore _____

nato a _____ il _____

genitore/tutore del minore _____

nato a _____ il _____

prossimo a frequentare il _____ anno dell'Istituto Superiore di 2° grado (ex superiore)

_____ di _____

avendo preso visione dell'elenco degli Enti Accreditati *per l'erogazione del servizio di assistenza all'autonomia e del servizio di assistenza alla comunicazione per gli studenti con disabilità per l'anno scolastico 2019/2020* consapevole di poter operare **la scelta di un solo ente accreditato;**

consapevole, inoltre, che l'erogazione della prestazione richiesta, oltre ad essere vincolata alle risorse di Bilancio dell'Ente, sarà vincolata ai contenuti dell'art.6 della Legge Regionale 5 dicembre 2016 n. 24;

CHIEDE

per l'anno scolastico 202.../202... l'erogazione *dei servizi specialisti volti all'inclusione scolastica degli studenti con disabilità e precisamente*(segnare la voce richiesta dal G.L.O.):

- All'autonomia

- Alla comunicazione per non vedenti
- Alla comunicazione per non udenti

per se stessi _____

per _____ l' _____ propri _____ figlio/a _____

per _____ l' _____ maggiorenne, sottoposto a tutela _____

Inoltre, avendo preso visione di tutto il materiale informativo relativo al servizio di cui all'oggetto ed in particolare modo delle *Carte dei servizi* degli Enti accreditati, messo a disposizione dalla Direzione Sviluppo Economico, Servizi Sociali, Turistici e Culturali, e ritenuto di operare una scelta libera, consapevole ed esclusiva

DICHIARA DI

A) VOLER MANTENERE LA SCELTA DELL'ENTE EFFETTUATA L'ANNO SCOLASTICO PRECEDENTE (202.../202...)

l'Ente _____ sito in _____

via _____ n. _____ tel. _____

B) SCEGLIERE IN VIA ESCLUSIVA PER L'ANNO SCOLASTICO 202.../202...

l'Ente _____ sito in _____

via _____ n. _____ tel. _____

iscritto al *Registro provinciale degli Enti accreditati presso la Direzione per lo Sviluppo Economico e dei Servizi Sociali, Turistici e Culturali*, per la gestione dei servizi specialisti volti all'inclusione scolastica (assistenza all'autonomia e assistenza alla comunicazione) degli studenti con disabilità degli istituti superiori di secondo grado della Città Metropolitana di Palermo, di cui alla L.104/92, quale Ente erogatore delle prestazioni scelte.

A tal fine allega:

- Fotocopia del documento d'identità del richiedente, in corso di validità.

Dichiara, altresì, di essere a conoscenza che il termine ultimo per inoltrare l'istanza (a mezzo PEC della scuola), è alle ore **14.00 del 30/06/(202....) di ogni anno, per l'anno successivo.**

Infine, è consapevole che la presente richiesta **non** sarà presa in considerazione se incompleta.

Luogo e data _____

Firma del/la dichiarante (per esteso e leggibile)

Ai sensi e per gli effetti di cui all'art.13 del D.Lsg. 196/2003, dà il proprio consenso a che i dati personali raccolti siano trattati, anche con strumenti informatici, esclusivamente nell'ambito del procedimento per il quale la presente dichiarazione viene resa.

Luogo e data _____

Firma del/la dichiarante (per esteso e leggibile)

ALLEGATO "B1"

ALLA CITTA' METROPOLITANA DI PALERMO
Direzione per lo Sviluppo Economico e dei Servizi Sociali, Turistici e Culturali
PALERMO
PEC: politichesociali@cert.cittametropolitana.pa.it

OGGETTO : Servizi di integrazione Scolastica a.s. 202.../202.... Scelta dell'Ente
accreditato per fruire del servizio TRASPORTO SCOLASTICO:

_____ I _____ sottoscritt _____

nat _____ a _____ il _____

residente in _____

via _____ n. _____ cap _____

tel e/o cell. _____

e-mail _____

genitore/tutore del minore _____

nato a _____ il _____

genitore/tutore del minore _____

nato a _____ il _____

prossimo a frequentare il _____ anno dell'Istituto Superiore di 2° grado (ex superiore)

_____ di _____

avendo preso visione dell'elenco degli Enti Accreditati *per l'erogazione del servizio di trasporto scolastico per gli studenti con disabilità per l'anno scolastico 2022/2023*, consapevole di poter operare **la scelta di un solo ente accreditato**;

consapevole, inoltre, che l'erogazione della prestazione richiesta, oltre ad essere vincolata alle risorse di Bilancio dell'Ente, sarà vincolata ai contenuti dell'art.6 della Legge Regionale 5 dicembre 2016 n. 24;

CHIEDE

per l'anno scolastico 202.../202... l'erogazione del servizio TRASPORTO SCOLASTICO :

per se stess___

per ___l___ propri___ figlio/a_____

per ___l___ maggiorenne, sottoposto a tutela_____

Inoltre, avendo preso visione di tutto il materiale informativo relativo al servizio di cui all'oggetto ed in particolar modo delle *Carte dei servizi* degli Enti accreditati, messo a disposizione dalla Direzione per lo Sviluppo Economico e dei Servizi Sociali, Turistici e Culturali , e ritenuto di operare una scelta libera ,consapevole ed esclusiva

DICHIARA DI

A) SCEGLIERE IN VIA ESCLUSIVA PER L'ANNO SCOLASTICO 202.../202...

l'Ente _____ sito in _____

via _____ n. _____ tel. _____

iscritto al *Registro provinciale degli Enti accreditati presso la Direzione Sviluppo Economico, Servizi Sociali, Turistici e Culturali, per la gestione del servizio TRASPORTO SCOLASTICO per gli studenti con disabilità degli istituti superiori di secondo grado della Città Metropolitana di Palermo, di cui alla L.104/92* , quale Ente erogatore delle prestazioni scelte.

A tal fine allega :

- Fotocopia del documento d'identità del richiedente, in corso di validità.

Dichiara, altresì, di essere a conoscenza che il termine ultimo per inoltrare l'istanza (a mezzo PEC della scuola), è alle ore **14.00 del 30/06/(202...)** di ogni anno, per l'anno successivo.

Infine, è consapevole che la presente richiesta non sarà presa in considerazione se incompleta.

Luogo e data _____

Firma del/la dichiarante (per esteso e leggibile) _____

Ai sensi e per gli effetti di cui all'art.13 del D.Lsg. 196/2003, dà il proprio consenso a che i dati personali raccolti siano trattati, anche con strumenti informatici, esclusivamente nell'ambito del procedimento per il quale la presente dichiarazione viene resa .

Luogo e data _____

Firma del/la dichiarante (per esteso e leggibile) _____



Città Metropolitana di Palermo
Direzione per lo Sviluppo Economico ed i Servizi Sociali, Turistici e Culturali

Servizio Politiche Sociali ed Integrazione Scolastica
Customer Satisfaction alle famiglie

Servizi di integrazione scolastica

(assistenza all'autonomia, assistenza alla comunicazione, trasporto scolastico)

		Molto	Abbastanza	Per niente	NOTE
1	E' soddisfatto in generale dei servizi?				
2	Disponibilità e professionalità degli operatori nel cogliere i bisogni dello studente;				
3	La puntualità e gli orari dei servizi vengono rispettati?				
4	I Servizi vengono svolti regolarmente?				
5	Se richiesta la sostituzione, questa avviene puntualmente?				
6	In caso di bisogno riesce a contattare facilmente l'operatore e/o il personale che gestisce i servizi				

proposte e suggerimenti per migliorare i servizi di integrazione scolastica (assistenza all'autonomia, assistenza alla comunicazione, trasporto scolastico)



Città Metropolitana di Palermo
Direzione per lo Sviluppo Economico e dei Servizi Sociali, Turistici e Culturali

Servizio Politiche Sociali ed Integrazione Scolastica

Customer Satisfaction alle scuole

Servizi di integrazione scolastica

(assistenza all'autonomia, assistenza alla comunicazione, trasporto scolastico)

		Molto	Abbastanza	Per niente	NOTE
1	E' soddisfatto in generale dei servizi erogati dalla Città Metropolitana di Palermo?				
2	La puntualità e gli orari dei servizi vengono rispettati?				
3	I Servizi vengono svolti regolarmente?				
4	In caso di bisogno riesce a contattare facilmente l'operatore e/o il personale che gestisce i servizi				
5	Come valuta la relazione tra gli operatori dei servizi ed il personale scolastico?				
6	Come valuta la relazione tra gli operatori del servizio e gli alunni?				
7	Ci sono difficoltà nello svolgimento del servizio? Se sì quali.....				
8	Le difficoltà sono state tempestivamente affrontate e risolte? Se sì come				

Proposte e suggerimenti per migliorare i servizi di integrazione scolastica (assistenza all'autonomia, assistenza alla comunicazione, trasporto scolastico)

CONTATTI

Direzione per lo Sviluppo Economico e dei Servizi Sociali, Turistici e Culturali
Servizio Politiche Sociali ed Integrazione Scolastica
Via Roma n.19 -Palermo
e-mail : politichesociali@cittametropolitana.pa.it
pec: politichesociali@cert.cittametropolitana.pa.it

Responsabile dell' E.Q.: Dott.ssa Maria Cataldo 091/6628147

Assistente Sociale: Dott.ssa Maria Concetta Taranto 091/6628361



CITTÀ METROPOLITANA DI PALERMO
SERVIZIO SVILUPPO ECONOMICO E ATTIVITÀ PRODUTTIVE

CARTA DEI SERVIZI

Modalità di accesso	Uffici e ricevimento al pubblico Servizio Sviluppo Economico e Attività Produttive - Via Roma n. 19 Palermo Numeri di telefono: 091.6628490 – 091. 6628159 – 091.6628361 - 091.6628542 Pec: cm.pa@cert.cittametropolitana.pa.it - politichesociali@cert.cittametropolitana.pa.it Sito Web: https://cittametropolitana.pa.it/
Ricevimento del pubblico	Il pubblico si riceve previo appuntamento tramite mail nei giorni di lunedì – mercoledì dalle ore 9:30 alle ore 12:30 e giovedì dalle 15:00 alle 17:00 Via Roma, n. 19 – Palermo
Obiettivo della Carta	La carta dei Servizi è uno strumento che consente ai cittadini di essere informati sulle attività svolte dal Servizio basate sulla trasparenza, imparzialità, efficienza ed efficacia dell'azione amministrativa. Essa descrive i servizi disponibili, la modalità di erogazione e gli standard di qualità degli stessi, impegnando l'Amministrazione ad organizzare e programmare i propri interventi secondo obiettivi il cui raggiungimento è verificabile anche attraverso il grado di soddisfazione dell'utente.
Obiettivo del Servizio	L'obiettivo del Servizio è quello di permettere l'attuazione degli interessi di natura economica/commerciale manifestati dall'utenza, unitamente al soddisfacimento delle richieste degli istanti. L'attività del Servizio è strettamente legata al ruolo istituzionale svolto, nello specifico impegnata nella gestione delle attività di natura tecnico-amministrativa e di vigilanza, propedeutica al rilascio dei provvedimenti autorizzativi per l'esercizio delle attività di: <ul style="list-style-type: none">- Autoscuole,- Studi di consulenza per i mezzi di Trasporto;- Scuole Nautiche;- Autotrasporto merci per conto di terzi.- Pesca nelle acque interne
Ascolto e customer satisfaction	Sono disponibili e scaricabili la normativa di settore e la modulistica, presso il sito ufficiale della Città Metropolitana di Palermo, all'indirizzo (http://Modulistica Attivita` Produttive Archivi - Citta` metropolitana di Palermo (cittametropolitana.pa.it)). L'esercizio dell'accesso agli atti è garantito, nel pieno rispetto della normativa vigente, utilizzando i canali istituzionali della Città Metropolitana di Palermo (URP, Servizio Sviluppo Economico e Attività Produttive). La misurazione della qualità dei servizi risulta essere una funzione fondamentale e strategica per verificare il livello di efficienza ed efficacia del servizio percepito dagli utenti. E' stato predisposto un questionario, che nel rispetto dell'anonimato, viene somministrato periodicamente all'utenza, raccogliendo suggerimenti ed opinioni al fine di rilevare la loro valutazione degli Uffici.

AUTOSCUOLE

Ai sensi dell'art 123, D.Lgs 285/1992 e ss.mm.ii., si definiscono Autoscuole "le scuole per l'educazione stradale, l'istruzione e la formazione dei conducenti".

Chi può richiedere l'autorizzazione?

Tutte le persone fisiche o giuridiche intenzionate a svolgere tale attività previa verifica della sussistenza dei requisiti di Legge in capo al richiedente ed ai locali in cui dovrà svolgersi l'attività.

La Città Metropolitana di Palermo tramite il Servizio Sviluppo Economico ed Attività Produttive, provvede principalmente al:

- al rilascio dell'autorizzazione all'esercizio dell'attività;
- rilascio autorizzazione al cambio di titolarità;
- trasferimento sede;
- presa d'atto della cessazione dell'attività;
- vidimazione dei registri d'iscrizione allievi;
- rilascio dei tesserini autorizzativi all'insegnamento ed all'istruzione alla guida;
- variazione del parco veicolare.

Oltre a quanto sopra, il Servizio provvede ad assolvere ai compiti di vigilanza amministrativa e tecnica che gli sono stati demandati dal legislatore in materia di autoscuole, tramite una serie di controlli sul possesso dei requisiti morali, tecnici e regolarità amministrativa.

Qual è l'ufficio preposto?

Città Metropolitana di Palermo - Servizio Sviluppo Economico e Attività Produttive
Via Roma, n.19 - Palermo

Il pubblico si riceve previo appuntamento tramite inoltro di mail di richiesta ad uno dei seguenti indirizzi: s.levanto@cittametropolitana.pa.it ; f.caruso@cittametropolitana.pa.it, v.passafiume@cittametropolitana.pa.it nei giorni di lunedì – mercoledì dalle ore 9:30 alle ore 12:30 e giovedì dalle 15:00 alle 17:00

PEC: cm.cittametropolitana.pa.it - politichesociali@cert.cittametropolitana.pa.it
Sito Web: <https://cittametropolitana.pa.it/>

Modulistica

La modulistica è reperibile sul sito web della Città Metropolitana di Palermo al link: <https://cittametropolitana.pa.it/modulistica-per-le-attivita-di-autoscuole-2/>

Normativa di riferimento

- D.Lgs. 30 aprile 1992, n. 285
- D.P.R. 16 dicembre 1992, n. 495
- D.M. 17 maggio 1995, n. 317
- Circolare Regione Sicilia - Assessorato dei Trasporti, prot. n. 78383 del 4 settembre 2012;
- Circolare Regione Sicilia, Assessorato delle Infrastrutture e della Mobilità, prot. n. 65864 dell'1 dicembre 2022
- Regolamento Provinciale per la disciplina dell'attività di autoscuola per conducenti di veicoli a motore, approvato con Deliberazione del Consiglio metropolitano n. 83 del 16/07/2019

STUDI DI CONSULENZA PER I MEZZI DI TRASPORTO

L'attività di consulenza per la circolazione dei mezzi di trasporto riguarda lo svolgimento di compiti di consulenza e di assistenza, di cui all'allegato A della L. n. 264 del 8 agosto 1991, relativi alla circolazione di veicoli e di natanti a motore, effettuati a titolo oneroso per incarico di qualunque soggetto interessato.

L'esercizio di tale attività è subordinato al rilascio di autorizzazione da parte della Città Metropolitana di Palermo.

Chi può richiedere l'autorizzazione?

Tutte le persone fisiche o giuridiche intenzionate a svolgere tale attività previa verifica della sussistenza dei requisiti di Legge in capo al richiedente ed ai locali in cui dovrà svolgersi l'attività.

La Città Metropolitana di Palermo tramite il Servizio Sviluppo Economico ed Attività Produttive, provvede principalmente al:

- al rilascio dell'autorizzazione all'esercizio dell'attività;
- rilascio autorizzazione al cambio di titolarità;
- trasferimento sede;
- presa d'atto della cessazione dell'attività;
- rilascio dei tesserini di riconoscimento.

Oltre a quanto sopra, il Servizio provvede ad assolvere ai compiti di vigilanza amministrativa e tecnica che gli sono stati demandati dal legislatore in materia di autoscuole, tramite una serie di controlli sul possesso dei requisiti morali, tecnici e regolarità amministrativa.

Qual è l'ufficio preposto?

Città Metropolitana di Palermo - Servizio Sviluppo Economico e Attività Produttive
Via Roma, n.19 - Palermo

Il pubblico si riceve previo appuntamento tramite inoltro di mail di richiesta ad uno dei seguenti indirizzi: s.levanto@cittametropolitana.pa.it ; f.caruso@cittametropolitana.pa.it, v.passafiume@cittametropolitana.pa.it, m.c.taranto@cittametropolitana.pa.it, nei giorni di lunedì – mercoledì dalle ore 9:30 alle ore 12:30 e giovedì dalle 15:00 alle 17:00

PEC: : cm.cittametropolitana.pa.it-politichesociali@cert.cittametropolitana.pa.it
Sito Web: <https://cittametropolitana.pa.it/>

Modulistica

La modulistica è reperibile sul sito web della Città Metropolitana di Palermo al link <https://cittametropolitana.pa.it/modulistica-per-le-attivita-degli-studi-di-consulenza-per-la-circolazione-dei-mezzi-di-transporto-2/>

Normativa di riferimento

- Legge n. 264 del 08/08/1991;
- L. n. 11 del 04/01/1994;
- D.M. Trasporti 9 novembre 1992;
- D.M. 26 Aprile 1996
- D.M. 11/11/2011
- Circolare Ministeriale 16/12/2012
- Regolamento per la disciplina dell'attività di consulenza per la circolazione dei mezzi di trasporto, approvato con Deliberazione del Commissario Straordinario n. 69 del 13 giugno 2019

SCUOLE NAUTICHE

Le scuole nautiche sono scuole per l'educazione marinai, la formazione e la preparazione dei candidati agli esami per il conseguimento delle patenti nautiche. L'attività di scuola nautica è esercitata nella forma dell'impresa o del consorzio di imprese.

Con il Decreto Interministeriale n. 142 del 30 agosto 2023 è stato emanato il nuovo Regolamento delle scuole nautiche, entrato in vigore a partire dal 31 ottobre 2023.

L'esercizio dell'attività di una scuola nautica è subordinato al possesso dei requisiti previsti dal Regolamento metropolitano, nonché alla presentazione, per il tramite del SUAP istituito presso il Comune territorialmente competente in ragione dell'ubicazione della sede della scuola nautica, di apposita Segnalazione Certificata di Inizio Attività (SCIA) da inoltrare alla Città Metropolitana Palermo.

Chi può presentare la SCIA?

La S.C.I.A. può essere presentata da persone fisiche o giuridiche, anche raggruppate in consorzi, nonché dagli istituti tecnici del settore tecnologico, indirizzo trasporti e logistica, per lo svolgimento delle attività di scuola nautica:

La Città Metropolitana di Palermo tramite il Servizio Sviluppo Economico ed Attività Produttive, provvede principalmente:

- al rilascio dell'autorizzazione all'esercizio dell'attività;
- rilascio autorizzazione al cambio di titolarità;
- trasferimento sede;
- presa d'atto della cessazione dell'attività;
- rilascio dei tesserini di insegnante e di istruttore di scuola nautica.

Oltre a quanto sopra, il Servizio provvede ad assolvere ai compiti di vigilanza amministrativa e tecnica che gli sono stati demandati dal legislatore in materia di scuola nautica, tramite una serie di controlli sul possesso dei requisiti morali, tecnici e regolarità amministrativa.

Qual è l'ufficio preposto?

Città Metropolitana di Palermo - Servizio Sviluppo Economico e Attività Produttive Via Roma, n.19 - Palermo

Il pubblico si riceve previo appuntamento tramite inoltro di mail di richiesta ad uno dei seguenti indirizzi: s.levanto@cittametropolitana.pa.it; v.passafiume@cittametropolitana.pa.it, nei giorni di lunedì - mercoledì dalle ore 9:30 alle ore 12:30 e giovedì dalle 15:00 alle 17:00

PEC: cm.cittametropolitana.pa.it - politichesociali@cert.cittametropolitana.pa.it
Sito Web: <https://cittametropolitana.pa.it/>

Modulistica

La modulistica è reperibile sul sito web della Città Metropolitana di Palermo al link [Modulistica per le attività delle Scuole Nautiche - Città metropolitana di Palermo \(cittametropolitana.pa.it\)](#)

Normativa di riferimento

- D. Lgs. 18 luglio 2005, n. 171
- D.M. Trasporti 29 luglio 2008, n. 146
- D.A. Trasporti Regione Siciliana 19 novembre 2008
- Circolare Assessorato Trasporti Regione Siciliana 11 dicembre 2008, n. 3270
- D. Lgs. 11 gennaio 2016, n. 5
- D.P.R. 14 dicembre 2018, n. 152
- D.M. Trasporti 30 agosto 2023, n. 142

- Regolamento per l'autorizzazione e la vigilanza delle scuole nautiche approvato con delibera di Consiglio Provinciale n. 035/C del 31 Maggio 2012.

IDONEITÀ PROFESSIONALE PER L'ESERCIZIO DELL'ATTIVITÀ DI AUTOTRASPORTATORE DI COSE PER CONTO DI TERZI

Il Servizio assolve ai compiti relativi al conseguimento dell'attestato di idoneità professionale per la conduzione di impresa di autotrasporto di merci sul territorio nazionale ed internazionale, titolo necessario per chi vuole operare nel settore dell'autotrasporto su strada di merci per conto terzi, sul territorio nazionale e internazionale, mediante autoveicoli con massa complessiva a pieno carico superiore a 1.5 tonnellate. Nell'ambito di questa competenza, vengono previste le sessioni d'esame. Provve inoltre a rilasciare gli attestati di idoneità alla professione di autotrasportatore di merci su strada.

Chi può sostenere l'esame?

Possono accedere agli esami i cittadini italiani o di uno Stato membro dell'Unione Europea, maggiorenni, non interdetti giudizialmente e non inabilitati, che abbiano superato un corso di istruzione secondaria di secondo grado o, in alternativa, un apposito corso di preparazione all'esame, organizzato da un organismo di formazione professionale accreditato secondo la normativa vigente e che abbiano residenza anagrafica in uno dei Comuni della Città Metropolitana di Palermo.

Qual è l'ufficio preposto?

Città Metropolitana di Palermo - Servizio Sviluppo Economico e Attività Produttive Via Roma, n.19 - Palermo

Il pubblico si riceve previo appuntamento tramite inoltro di mail di richiesta ad uno dei seguenti indirizzi: s.levanto@cittametropolitana.pa.it; f.caruso@cittametropolitana.pa.it nei giorni di lunedì - mercoledì dalle ore 9:30 alle ore 12:30 e giovedì dalle 15:00 alle 17:00

PEC: cm.cittametropolitana.pa.it-politichesociali@cert.cittametropolitana.pa.it

Sito Web: <https://cittametropolitana.pa.it/>

Modulistica

La modulistica è reperibile sul sito web della Città Metropolitana di Palermo al link

[Modulistica per l'accesso alla professione di autotrasportatore - Città metropolitana di Palermo \(cittametropolitana.pa.it\)](https://cittametropolitana.pa.it/)

Normativa di riferimento

- Legge 6 giugno 1974, n. 298
- Decreto Ministero dei Trasporti 16 maggio 1991, n. 198
- Decreto Legislativo 22 dicembre 2000, n. 395
- Decreto Assessorato Regionale Trasporti 19 ottobre 2007, n. 116
- Decreto Assessorato Regionale Trasporti 22 settembre 2009, n. 47/
- Regolamento (CE) 21 ottobre 2009, n. 1071/2009
- Decreto del Ministero dei Trasporti 25 novembre 2011, n. 291
- Decreto del Ministero dei Trasporti 8 luglio 2013, n. 79
- Regolamento (UE) 15 luglio 2020, n. 1055/2020

RILASCIO LICENZA DI PESCA NELLE ACQUE INTERNE

La Città Metropolitana di Palermo rilascia ai cittadini residenti nei Comuni della Città Metropolitana di Palermo e ai cittadini stranieri non residenti in Italia ma che si trovano temporaneamente in un Comune della Città Metropolitana di Palermo, le licenze che abilitano ad esercitare la pesca nelle acque interne (fiumi, laghi) in tutto il territorio nazionale.

- **Licenza di Tipo B**: licenza per la pesca dilettantistica con canna con o senza mulinello, con uno o più ami, tirlindana, bilancia di lato non superiore a m. 1,50 (*validità sei anni dalla data del rilascio e annualmente deve essere rinnovata con il pagamento della tassa - soprattassa regionale; una volta trascorsi i sei anni, occorre rinnovarla presentando una nuova richiesta e il vecchio libretto*).
- **Licenza di Tipo D**: licenza per gli stranieri per l'esercizio della pesca con canna, con o senza mulinello con uno o più ami, tirlindana e bilancia di lato non superiore a m.1,50 (*validità tre mesi*).

Chi può ottenere la licenza?

- Qualunque cittadino residente in uno dei Comuni della Città Metropolitana di Palermo (*art.22R.D.n.1604del8/10/1931*) (*Licenza di Tipo B*) o domiciliato in un Comune della Città Metropolitana di Palermo se cittadino straniero non residente in Italia (*Licenza di Tipo D*).
- Qualunque cittadino residente in uno dei Comuni della Città Metropolitana di Palermo che ha compiuto il 14° anno di età previo assenso di chi esercita la potestà dei genitori o la tutela (*art.22 bis R.D. n. 1604 del 8/10/1931*); i minori di 13 anni possono esercitare la pesca dilettantistica, se accompagnati da un maggiorenne in possesso di licenza.

Qual è l'ufficio preposto?

Città Metropolitana di Palermo - Servizio Sviluppo Economico e Attività Produttive Via Roma, n.19 - Palermo

Il pubblico si riceve previo appuntamento tramite inoltre di mail di richiesta ad uno dei seguenti indirizzi: s.levanto@cittametropolitana.pa.it; nei giorni di lunedì – mercoledì dalle ore 9:30 alle ore 12:30 e giovedì dalle 15:00 alle 17:00

PEC: [cm.cittametropolitana.pa.it -politichesociali@cert.cittametropolitana.pa.it](mailto:cm.cittametropolitana.pa.it-politichesociali@cert.cittametropolitana.pa.it)

Sito Web: <https://cittametropolitana.pa.it/>

Modulistica

La modulistica è reperibile sul sito web della Città Metropolitana di Palermo al link

[Modulistica per il rilascio di licenza di pesca nelle acque interne - Città metropolitana di Palermo \(cittametropolitana.pa.it\)](#)

Normativa di riferimento:

- R.D.22 novembre 1914, n.1486;
- R.D. 8 ottobre 1931, n. 1604;
- D.Lgvo230/91;
- L.R. n.24 del1993 ex art. 6;
- Decreto dell'Assessorato Cooperazione e Commercio Artigianato e Pesca, del 11 giugno 1997.



CITTÀ METROPOLITANA DI PALERMO
SERVIZIO SVILUPPO TURISTICO E CULTURALE, ARCHIVIO STORICO E
BIBLIOTECA METROPOLITANA

CARTA DEI SERVIZI

<p>Principi Generali</p>	<p>La carta dei servizi è uno strumento che nei paesi dell'U.E. detiene un ruolo di garanzia nei confronti dell'utenza sulla qualità e sulla regolarità dei servizi pubblici prestati da società pubbliche e privati concessionari di servizi pubblici; unitamente alle fonti normative individuate nel dpcm 27/1/94, dpcm 30/12/1998, d.lgs 30/7/1998 n. 286. Con la Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 sono stati stabiliti i Principi sull'erogazione dei servizi pubblici.</p> <p>Tali principi in sintesi sono:</p> <ul style="list-style-type: none">• uguaglianza nell'erogazione del servizio pubblico, senza discriminazione legate all'appartenenza di genere, età, etnia, salute, censo, religione, orientamento sessuale. La corretta applicazione del principio di uguaglianza implica la possibilità di adeguare le prestazioni alle condizioni personali e sociali di ogni singolo destinatario;• imparzialità, obiettività e giustizia nei comportamenti di coloro che erogano i servizi;• continuità del servizio pubblico, che deve procedere regolarmente e senza interruzioni;• diritto di scelta, ove possibile, fra diversi soggetti erogatori;• partecipazione del cittadino alla valutazione/erogazione del servizio;• tendere a migliorare l'efficienza e l'efficacia dei servizi erogati;• i rapporti con i clienti-utenti sono improntati alla ragionevolezza, cortesia e al rispetto reciproco. <p>La Carta dei Servizi stabilisce: i criteri per l'accesso ai servizi, le modalità del relativo funzionamento, le condizioni per facilitarne le valutazioni da parte degli utenti e dei soggetti che rappresentano i loro diritti, nonché le procedure per assicurare la tutela degli utenti.</p> <p>La Carta dei Servizi, pertanto, è il documento nel quale ogni Ente erogatore di Servizi assume una serie di impegni nei confronti della propria utenza e dichiara quali Servizi intende erogare, con quali modalità e quali standard di qualità intende garantire.</p> <p>Per il cittadino è uno strumento di garanzia, trasparenza ed imparzialità dell'azione amministrativa.</p> <p>I Principi fondamentali a cui la stessa si ispira garantiscono che i Servizi</p>
---------------------------------	--

	<p>siano assicurati in modo eguale a tutti i cittadini, senza distinzioni di genere, età, origine etnica o nazionalità, lingua, religione, convinzioni, opinioni politiche e differenti abilità, con un costante impegno alla riservatezza al fine di favorire un rapporto fiduciario tra la persona e chi si prende cura dei suoi bisogni.</p> <p>L'erogazione dei Servizi viene modulata in rapporto alle esigenze del singolo, assicurando il diritto della persona ad una scelta libera e consapevole.</p> <p>La Città Metropolitana di Palermo si impegna alla programmazione ed organizzazione degli interventi secondo obiettivi di efficacia ed efficienza; le risorse disponibili saranno impiegate con razionalità al fine di produrre i massimi risultati possibili in termini di garanzia e di benessere per i cittadini. I servizi saranno valutati in base alla loro capacità di raggiungere gli obiettivi previsti ottimizzando le risorse a disposizione.</p>
<p>Modalità di accesso</p>	<p>Uffici e ricevimento al pubblico Servizio, Sviluppo Turistico e Culturale, Archivio Storico e Biblioteca Metropolitana - Via Roma n. 19 Palermo Responsabile del Servizio: Geom. Salvatore Granata Numeri di telefono: 091 6628185 mail s.granata@cittametropolitana.pa.it Pec: politichesociali@cert.cittametropolitana.pa.it turismo@cert.cittametropolitana.pa.it Sito Web: https://cittametropolitana.pa.it/</p>
<p>Ricevimento del pubblico</p>	<p>Il pubblico si riceve nei giorni di lunedì – mercoledì dalle ore 9:00 alle ore 12:00 e giovedì previo appuntamento dalle 15:00 alle 17:00 Via Roma, n. 19 – Palermo</p>
<p>Obiettivo del Servizio</p>	<p>L'obiettivo del Servizio è quello di permettere l'attuazione degli interessi di natura Turistica e Culturale manifestati dall'utenza, unitamente al soddisfacimento delle richieste degli istanti. L'attività del Servizio è strettamente legata al ruolo istituzionale svolto, nello specifico impegnata nella gestione delle attività di natura Turistica e Culturale.</p> <p>Nello specifico le attività del Servizio riguardano:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Classificazione strutture ricettive alberghiere. - Classificazione strutture ricettive extralberghiere. - Ricezione e validazione tariffe alberghiere ed extra alberghiere. - Attestazione e certificazione della classificazione; - Rilascio pareri per la concessione di provvidenze da parte della Regione Siciliana e di altre pubbliche amministrazioni per il miglioramento ed il potenziamento del patrimonio turistico-ricettivo. - Gestione portale turist@t; - Gestione Punti di Informazione Turistica; - Promozione e organizzazione di attività sportive anche con riferimento agli sport per disabili. - Collaborazione e rapporti istituzionali con Enti Pubblici, con Enti teatrali, musicali e con le Fondazioni. - Promozione e attivazione di nuove forme di collaborazione tra pubblico e privato per la realizzazione di eventi artistici e culturali di livello locale, nazionale e internazionale; - Promozione, organizzazione e realizzazione di iniziative e attività culturali,

	<p>artistiche e musicali;</p> <ul style="list-style-type: none"> - Parere alle nuove iscrizioni all'Albo Regionale delle Pro Loco; - Provvedimenti di concessione di sovvenzioni, contributi, sussidi ed ausili finanziari e attribuzione di vantaggi economici di qualunque genere ad Enti pubblici e privati, Associazioni, Fondazioni etc.; - Acquisto, Pubblicazione e Catalogazione atti archivio storico
Ascolto e customer satisfaction	<p>Sono disponibili e scaricabili la normativa di settore e la modulistica, presso il sito ufficiale della Città Metropolitana di Palermo, all'indirizzo (https://turismo.cittametropolitana.pa.it/strutture-ricettive/comunicazioni-delle-attrezzature-dei-servizi-dei-prezzi-e-della-ricettivita-delle-strutture-alberghiere-della-citta-metropolitana-di-palermo/).</p> <p>L'esercizio dell'accesso agli atti è garantito, nel pieno rispetto della normativa vigente, utilizzando i canali istituzionali della Città Metropolitana di Palermo (URP, Servizio Sviluppo Economico e Attività Produttive).</p> <p>La misurazione della qualità dei servizi risulta essere una funzione fondamentale e strategica per verificare il livello di efficienza ed efficacia del servizio percepito dagli utenti. E' stato predisposto un questionario, che nel rispetto dell'anonimato, viene somministrato periodicamente all'utenza, raccogliendo suggerimenti ed opinioni al fine di rilevare la loro valutazione degli Uffici.</p>

STRUTTURE RICETTIVE ALBERGHIERE ED EXTRALBERGHIERE

A) Classificazioni strutture – Ufficio tecnico

Qual è l'ufficio preposto?

Città Metropolitana di Palermo - Servizio Sviluppo Turistico e Culturale, Archivio Storico e Biblioteca Metropolitana - Via Roma n. 19 Palermo

Il pubblico si riceve nei giorni di lunedì – mercoledì dalle ore 9:00 alle ore 12:00 e giovedì previo appuntamento dalle 15:00 alle 17:00.

- Geom. Salvatore Granata 091 6628185

- Geom. Claudio Li Vigni 091 6628187

- Geom. Salvatore Grifo 091 6628655

per appuntamenti indirizzi: s.granata@cittametropolitana.pa.it ; c.livigni@cittametropolitana.pa.it , s.grifo@cittametropolitana.pa.it

PEC: cm.cittametropolitana.pa.it - turismo@cert.cittametropolitana.pa.it

Sito Web: <https://cittametropolitana.pa.it/>

Modulistica

La modulistica è reperibile sul sito web della Città Metropolitana di Palermo al link:

<https://turismo.cittametropolitana.pa.it/strutture-ricettive/comunicazioni-delle-attrezzature-dei-servizi-dei-prezzi-e-della-ricettivita-delle-strutture-alberghiere-della-citta-metropolitana-di-palermo/>

Normativa di riferimento

- L.R. 27/96 e s.m.i.

- D.A. 3098/S2 Tur del 22/11/2018

- D.A. Decreto Assessoriale Regione Sicilia 15 febbraio 2017

- D.A n.469/S del 20 marzo 2017;

B) PORTALE Turist@T

Qual è l'ufficio preposto?

Città Metropolitana di Palermo - Servizio Sviluppo Turistico e Culturale, Archivio Storico e Biblioteca Metropolitana - Via Roma n. 19 Palermo

Il pubblico si riceve nei giorni di lunedì – mercoledì dalle ore 9:00 alle ore 12:00 e giovedì previo appuntamento dalle 15:00 alle 17:00.

- Sig. Gioacchino Verciglio 091 6628930

- Sig.ra Rosa Marisa Greco 091 6628114

- Sig.ra Giuseppa Moscarelli 091 6628554

per appuntamenti indirizzi: g.verciglio@cittametropolitana.pa.it ; r.greco@cittametropolitana.pa.it, g.moscarelli@cittametropolitana.pa.it

PEC: cm.cittametropolitana.pa.it - turismo@cert.cittametropolitana.pa.it

SITO WEB: [HTTPS://CITTAMETROPOLITANA.PA.IT/](https://cittametropolitana.pa.it/)

Normativa di riferimento

- D.Lgvo 6 settembre 1989, n. 322

- D.A. 25 luglio 2014

- D.A. n.469/S2TUR del 20 marzo 2017

C) PORTALE TURISTICO – PUNTI INFORMAZIONE TURISTICA- DISTRIBUZIONE MATERIALE TURISTICO

Qual è l'ufficio preposto?

Città Metropolitana di Palermo - Servizio Sviluppo Turistico e Culturale, Archivio Storico e Biblioteca Metropolitana - Via Roma n. 19 Palermo - informazioniuristiche@provincia.palermo.it

Via Roma, n.19 - Palermo

Il pubblico si riceve nei giorni di lunedì – mercoledì dalle ore 9:00 alle ore 12:00 e giovedì previo appuntamento dalle 15:00 alle 17:00.

- Dott.ssa Anna Casisa 091 6628968

per appuntamenti indirizzi: a.casisa@cittametropolitana.pa.it

- PIT “Belmonte” Palermo Via Principe di Belmonte, 92. Tel 091 585172.

mail: infotourism.pa@gmail.com

Orari di apertura al pubblico:

- Da Lunedì a Venerdì dalle 8.30 alle 13.30.

- Giovedì: ore 14.30 / 17.30.

- PIT “Aeroporto Falcone Borsellino” Area Arrivi, 92. Tel 091 591698 .

mail: aeroporto.puntaraisi@gmail.com

Orari di apertura al pubblico:

- Da Lunedì a Venerdì dalle 7.30 alle 19.30.

D) UFFICIO CULTURA E MANIFESTAZIONI CULTURALI

Qual è l'ufficio preposto?

Città Metropolitana di Palermo - Servizio Sviluppo Turistico e Culturale, Archivio Storico e Biblioteca Metropolitana - Via Roma n. 19 Palermo - Mail : cultura@cittametropolitana.pa.it

Il pubblico si riceve nei giorni di lunedì – mercoledì dalle ore 9:00 alle ore 12:00 e giovedì previo appuntamento dalle 15:00 alle 17:00.

- Dott.ssa Filippa Benanti. 091 6628220

- Sig.ra Vincenza Barbaccia 091 6628555

- Sig.ra Anronella Giallombardo 091 6628592
- Sig.ra Agnese La Corte 091 6628981
per appuntamenti indirizzi: f.benanti@cittametropolitana.pa.it; v.barbaccia@cittametropolitana.pa.it,
a.giallombardo@cittametropolitana.pa.it; a.la_corte1@cittametropolitana.pa.it

PEC: cm.cittametropolitana.pa.it - politichesociali@cert.cittametropolitana.pa.it

F) PRO LOCO

Qual è l'ufficio preposto?

Città Metropolitana di Palermo - Servizio Sviluppo Turistico e Culturale, Archivio Storico e Biblioteca
Metropolitana - Via Roma n. 19 Palermo

Il pubblico si riceve nei giorni di lunedì – mercoledì dalle ore 9:00 alle ore 12:00 e giovedì previo
appuntamento dalle 15:00 alle 17:00.

- Sig.ra Giuseppa Moscarelli 091 6628554
per appuntamenti indirizzi: g.moscarelli@cittametropolitana.pa.it

PEC: cm.cittametropolitana.pa.it - politichesociali@cert.cittametropolitana.pa.it
Mail : cultura@cittametropolitana.pa.it

Normativa di riferimento
- D.A. N. 372 DEL 24.03.2022

DIREZIONE per lo Sviluppo Economico ed i Servizi Sociali, Turistici e Culturali			
SERVIZIO	INDICATORE DI MISURAZIONE	STANDARD DI QUALITA'	QUALITA' RILEVATA AL 31/12 di ciascun anno
SVILUPPO ECONOMICO E ATTIVITA' PRODUTTIVE - Autoscuole; - Studi di Consulenza per i mezzi di trasporto; - Scuole Nautiche; Idoneità professionale per l'esercizio di attività di autotrasportatore di cose per conto terzi; - Rilascio licenza di pesca nelle acque interne	N. di istanze pervenute/ N. di istanze evase P. pa Città Metropolitana di Palermo RGP Allegato n.1 al PROT. n. 4200/2024 del 20/11/2024 CL 7.1.2.03.0221 - 11/11/2024	Evadere il 100% delle istanze	
SVILUPPO TURISTICO E CULTURALE, ARCHIVIO STORICO E BIBLIOTECA METROPOLITANA - Strutture Ricettive Alberghiere ed extraalberghiere - Ufficio cultura e manifestazione culturali; - Pro-loco	N. di istanze pervenute/ N. di istanze evase	Evadere almeno il 70% delle istanze	
- Portale Turistico – Punti d'informazione Turistica – distribuzione materiale turistico;	- Soddisfazione dell'utente misurata tramite rilevazioni di questionari di gradimento (customer satisfaction)	- Percentuale di valutazione positiva a seguito della somministrazione dei questionari di gradimento (customer satisfaction)	
POLITICHE SOCIALI ED	- Soddisfazione dell'utente misurata	- Percentuale di valutazione positiva a	

INTEGRAZIONE SCOLASTICA - Assistenza all'Autonomia; - Assistenza alla comunicazione e al Trasporto scolastico	tramite rilevazioni di questionari di gradimento (customer satisfaction)	seguito di somministrazione di questionari alle famiglie di alunni disabili	
	- Soddisfazione degli Istituti scolastici in merito ai Servizi erogati, tramite rilevazioni di questionari di gradimento (customer satisfaction)	- Percentuale di valutazione positiva a seguito di somministrazione di questionari agli Istituti Scolastici in cui sono inseriti studenti disabili	



Città Metropolitana di Palermo

CARTA DEI SERVIZI

DIREZIONE VIABILITA'

1) SERVIZIO CONCESSIONI E AUTORIZZAZIONI - ESPOSIZIONE PUBBLICITARIA

L'ufficio si occupa di autorizzazioni, concessioni e nulla osta per occupazioni temporanee e permanenti degli spazi soprastanti o sottostanti il suolo pubblico e per le esposizioni pubblicitarie ricadenti su aree appartenenti al demanio o al patrimonio indisponibile della Città Metropolitana di Palermo.

Il "Regolamento per l'applicazione del Canone Patrimoniale di Concessione, Autorizzazione O Esposizione Pubblicitaria" adottato ai sensi dell'art.52 del decreto legislativo 15 dicembre 1997, n.446 e dell'art.1 co. 821 della Legge 27 dicembre 2019, n.160, contiene i principi e le disposizioni riguardanti occupazioni e temporanee e permanenti ed esposizioni pubblicitarie e disciplina i criteri per la determinazione del canone le modalità per la richiesta, il rilascio, la revoca e la decadenza dell'atto amministrativo di concessione o autorizzazione. Sono altresì disciplinate la misura delle tariffe di occupazione, le modalità e i termini per il versamento e la riscossione anche coattiva del Canone, le riduzioni ed esenzioni, nonché le sanzioni da applicare in caso di occupazioni realizzate abusivamente.

L'UFFICIO

L'ufficio preposto al rilascio delle concessioni o autorizzazioni è l'Ufficio Concessioni integrato nella Direzione Viabilità, sito a Palermo, Palazzo Jung in via Lincoln 71, mentre gli aspetti alla liquidazione del canone che scaturiscono dai suddetti atti, sono gestiti dalla Direzione Ragioneria Generale – Ufficio Gestione delle Entrate.

L'UTENTE

Il servizio è rivolto a chiunque voglia occupare aree o spazi pubblici in via permanente o temporanea ricadenti su beni appartenenti al demanio o al patrimonio indisponibile della Città Metropolitana di Palermo.

L'ISTANZA

Le istanze si distinguono in: apertura, regolarizzazione, rinnovo, subentro/voltura, modifica e disdetta, se l'utente è un privato; se l'utente è un Ente pubblico, lo stesso richiede il Nulla Osta. Per gli spazi e le aree ricadenti all'interno dei centri abitati di Comuni fino a 10.000 abitanti, le richieste vanno inoltrate al Comune interessato, che provvederà a chiedere a questo Ente il N.O. al rilascio dell'autorizzazione/concessione, fermo restando il versamento del Canone che l'utente è tenuto a pagare alla Città Metropolitana di Palermo, quale Ente proprietario.

La domanda in bollo va redatta e sottoscritta su apposito modulo predisposto dall'Amministrazione e inoltrata, unitamente a tutti i documenti richiesti a mezzo posta elettronica certificata (PEC).

Sul sito dell'Ente alla voce "Concessioni su aree pubbliche" è possibile reperire i moduli per le richieste che variano a seconda della tipologia così come la documentazione da allegare ed elencata in ogni modello:

ACCESSI CARRABILI

- Istanza apertura del passo e_o accesso carrabile
- Istanza regolarizzazione del passo e_o accesso carrabile
- Istanza voltura rinnovo modifica del passo e_o accesso carrabile

ATTRAVERSAMENTI SOTTERANEI / AEREI

- Istanza concessione attraversamento
- Istanza concessione rinnovo voltura rinuncia attraversamento

OCCUPAZIONE TEMPORANEA

- Istanza autorizzazione temporanea suolo PUBBLICITÀ
- Istanza autorizzazione per esposizione pubblicitaria

Sono altresì reperibili altre tipologie di moduli utilizzabili all'occorrenza.

E' possibile inoltre visionare per qualsiasi approfondimento, nella stessa area, il "Regolamento per l'applicazione del Canone Patrimoniale di Concessione, Autorizzazione o Esposizione Pubblicitaria".

LA CONCESSIONE -L'AUTORIZZAZIONE- IL NULLA OSTA

L'Ufficio Concessioni riceve l'istanza assegnata alla stessa un numero di pratica che viene comunicata all'Utente insieme ad eventuale richiesta di integrazione documentale se mancante.

In seguito l'Ufficio coinvolge il personale tecnico della Direzione per l'esame della documentazione tecnica ricevuta allegata alle richieste e al fine di esprimere opportuno sopralluogo e redigere il Disciplinare Tecnico o il Parere Tecnico che sarà parte integrante dell'atto finale.

A seguito dell'acquisizione del Disciplinare Tecnico/Parere tecnico, l'Ufficio provvede se previsto nel documento ad effettuare ulteriori comunicazioni all'Utente (richiesta deposito cauzionale e/o polizza fidejussoria, altro) e/o a redigere il provvedimento finale.

La Direzione Ragioneria Generale - Ufficio Gestione delle Entrate, predispone e trasmette all'Utente il bollettino con il canone da pagare, verificando al contempo la regolarità contabile del contribuente.

L'Ufficio notifica all'Utente a mezzo PEC quando è possibile ritirare la Concessione/Autorizzazione/Nulla Osta.

Di seguito si allega il diagramma di flusso dell'attività sopra descritta.

2) SERVIZIO DI MANUTENZIONE STRADE

Il servizio si occupa della sorveglianza e monitoraggio delle arterie provinciali ed attivazione, in funzione delle segnalazioni pervenute al Servizio da parte del personale addetto alla sorveglianza stradale, ma anche su input esterno tramite segnalazioni ricevute dagli Stakeholder, delle procedure tendenti al ripristino della funzionalità delle arterie viarie, tramite interventi di ricolmatura buche, scerbatura, apposizione di segnaletica stradale, etc., eseguiti in economia con l'utilizzo del personale interno

Lo scopo del servizio è aumentare la sicurezza stradale con gli interventi di ripresa del piano viabile e l'eliminazione di dissesti, avvallamenti, buche, ormaie che rendono precaria la transitabilità del percorso stradale.

L'UFFICIO

Gli uffici preposti al servizio di manutenzione strade sono integrati nella Direzione Viabilità, sito a Palermo, Palazzo Jung in via Lincoln 71 e precisamente:

- 1) Ufficio Gestione e manutenzione dell'area: Cintura Metropolitana
- 2) Ufficio Gestione e manutenzione dell'area: Ovest
- 3) Ufficio Gestione e manutenzione dell'area: Centro
- 4) Ufficio Gestione e manutenzione dell'area: Est

L'UTENTE

Oltre al personale cantoniere in forza a questa Amministrazione per compiti "d'Ufficio", il servizio è rivolto a chiunque voglia segnalare eventi, dissesti o scarsa funzionalità del manto stradale, quali buche, ormaie, scerbatura, apposizione di segnaletica stradale necessaria per evitare incidenti etc.

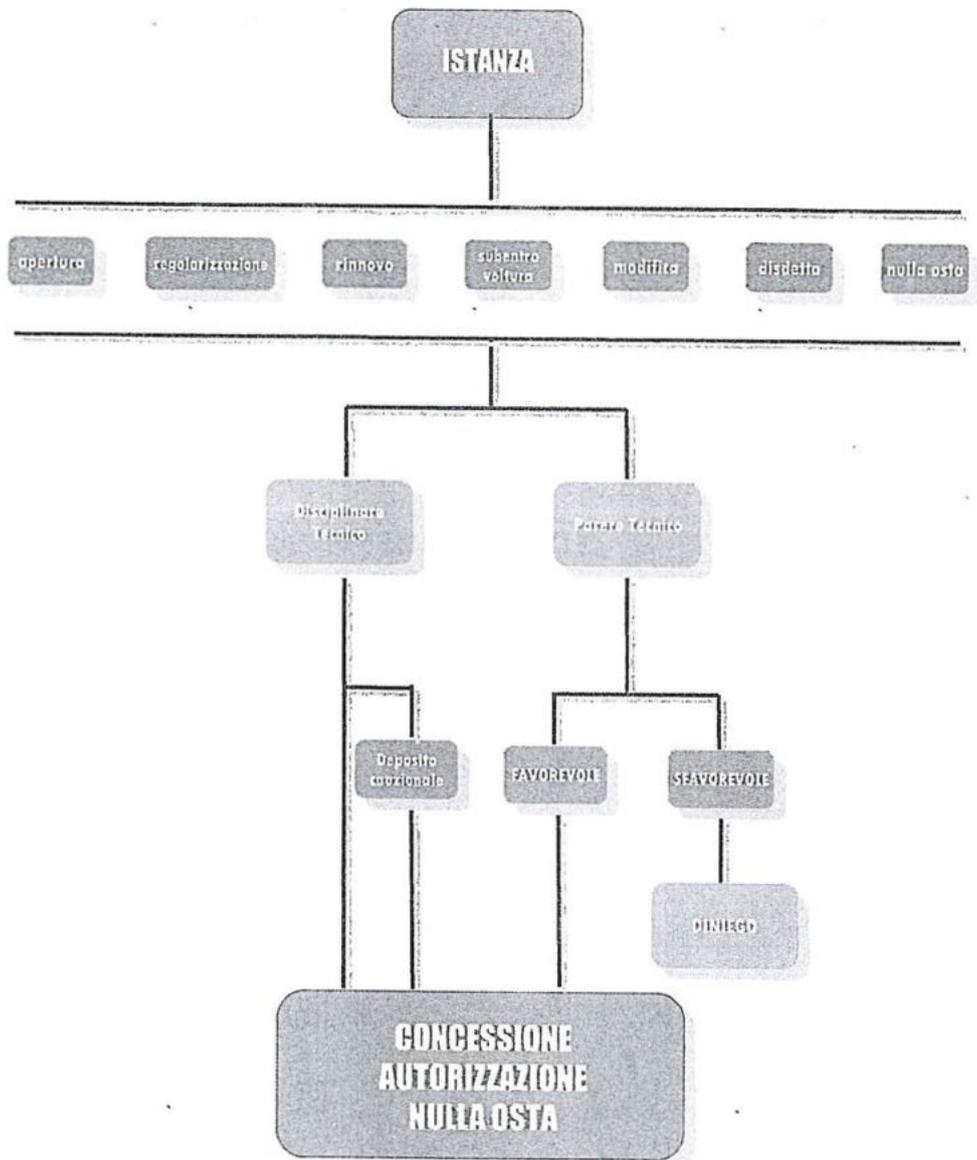
LE SEGNALAZIONI

Le segnalazioni possono essere comunicate tramite il sito web dell'Ente o tramite mail/pec istituzionale della Direzione Viabilità allegando quanto più possibile documenti per una facile individuazione del sito oggetto della manutenzione (foto, denominazione strada, coordinate etc)

IL RIPRISTINO

Ricevute le segnalazioni entro il più breve tempo possibile verranno eliminate le cause dei dissesti con il miglioramento delle condizioni di sicurezza dell'infrastruttura

SERVIZIO CONCESSIONI E AUTORIZZAZIONI - ESPOSIZIONE PUBBLICITARIA



Città Metropolitana di Palermo	DIREZIONE VIABILITA'			
SERVIZIO	DIMENSIONE DEGLI STANDARD DI QUALITA'	INDICATORE DI QUALITÀ	MODALITÀ DI RILEVAZIONE (CRITERIO DI DETERMINAZIONE)	STANDARD DI QUALITÀ TARGET
<p data-bbox="136 379 557 528">SERVIZIO CONCESSIONI AUTORIZZAZIONI ESPOSIZIONE PUBBLICITARIA PER L'APPLICAZIONE DEL CUP</p> <p data-bbox="136 587 557 671">Rilascio di autorizzazioni, concessioni e nulla-osta per occupazioni e/o uso delle strade e delle relative fasce di rispetto</p> <p data-bbox="136 699 557 1177">L'Ente, in qualità di proprietario di strade, provvede al rilascio delle autorizzazioni e delle concessioni e alla segnalazione agli organi di polizia delle violazioni alle disposizioni normative di riferimento, nonché alle prescrizioni contenute nelle autorizzazioni e nelle concessioni. Il rilascio delle autorizzazioni e concessioni e le attività di tutela riguardano le occupazioni della sede stradale con opere, depositi, cantieri stradali, etc., accessi e diramazioni, pubblicità lungo le strade, attraversamenti ed uso della sede stradale e delle pertinenze, previa istanza da parte dell'utente, corredata dalla relativa documentazione tecnico/amministrativa indicata nella modulistica consultabile nel sito istituzionale dell'Ente</p>	ACCESSIBILITA'	Completezza dei documenti relativi al servizio da erogare	Modulistica utile all'utente per il servizio da richiedere	Presenza della modulistica sul sito dell'Ente
	TEMPESTIVITA'	Gestione delle istanze	Giorni decorrenti dalla ricezione dell'istanza al riscontro all'utente	Entro gg. 120 (centoventi)
	TRASPARENZA	Pubblicazione/Divulgazione delle informazioni relative al servizio erogato	Pubblicazione delle informazioni relative al servizio erogato all'albo pretorio dell'Ente/ notifica esito	Entro gg. 5 (cinque)
	EFFICACIA	Grado di soddisfazione dell'utente per il servizio richiesto	Acquisizione dei questionari di Customer satisfaction con esito positivo	Maggiori del 80% sul totale ricevuto

Città Metropolitana di Palermo	DIREZIONE VIABILITA'			
SERVIZIO	DIMENSIONE DEGLI STANDARD DI QUALITA'	INDICATORE DI QUALITÀ	MODALITÀ DI RILEVAZIONE (CRITERIO DI DETERMINAZIONE)	STANDARD DI QUALITÀ TARGET
<p data-bbox="147 459 517 512">SERVIZIO DI MANUTENZIONE STRADE</p> <p data-bbox="192 549 472 601">Pronto intervento sulla viabilità provinciale</p> <p data-bbox="125 638 539 1023">Sorveglianza e monitoraggio delle arterie provinciali ed attivazione, in funzione delle segnalazioni pervenute al Servizio da parte del personale addetto alla sorveglianza stradale, ma anche su input esterno tramite segnalazioni ricevute dagli Stakeholder, delle procedure tendenti al ripristino della funzionalità delle arterie viarie, tramite interventi di ricolmatura buche, scerbatura, apposizione di segnaletica stradale, etc., eseguiti in economia con l'utilizzo del personale interno</p>	ACCESSIBILITA'	Fruibilità del Servizio (in termini di canali di comunicazione e di orari/giornate)	<p data-bbox="1294 424 1641 448">Numero canali di comunicazione</p> <p data-bbox="1294 603 1671 691">Numero giornate di ricevimento sul numero di giornate lavora}ve settimanali</p>	<p data-bbox="1688 424 1977 512">Almeno 2 (recapito telefonico e email ordinaria/certificata)</p> <p data-bbox="1688 603 1910 659">Almeno 2 giornate (Lunedì e Mercoledì)</p>
	TEMPESTIVITA'	Gestione delle segnalazioni/reclami/richesta di intervento	Giorni decorrenti dalla ricezione alla esecuzione dell'intervento	giorni 1
	TRASPARENZA	Fruizione dei contatti per effettuare segnalazioni	Pubblicazione dei contatti del personale addetto e aggiornamento costante	Aggiornamento costante e tempestivo
	EFFICACIA	Esaustività della prestazione erogata	Percentuale di questionari di customer satisfaction con esito positivo sul totale di questionari acquisiti	>= 60%



CITTA' METROPOLITANA DI PALERMO

Direzione Patrimonio

La Direzione Patrimonio fornisce servizi agli Istituti di Istruzione Secondaria Superiore al fine di garantire il diritto allo studio della popolazione scolastica interessata.

La Direzione ha competenza in merito alla fornitura di beni e servizi (arredi e approvvigionamento gasolio da riscaldamento) per gli istituti scolastici di II° grado di competenza della Città Metropolitana di Palermo. Inoltre, gestisce la liquidazione e il pagamento delle utenze (luce, acqua e gas) per gli Istituti Scolastici di secondo grado di competenza e per gli uffici dell'Ente.

La fornitura di arredi alle scuole unitamente al pagamento delle utenze, rappresenta per l'Ente un tema strategico in quanto coniuga il tema della sicurezza con quello del benessere degli alunni e garantisce il regolare svolgimento dell'attività didattica.

La Direzione svolge il servizio di acquisizione ed evasione delle istanze di richiesta di documenti, dati, informazioni e interventi da parte dei Dirigenti scolastici che utilizzano strutture di proprietà dell'Ente, in modo da garantire e assicurare il normale funzionamento delle Istituzioni Scolastiche.

La Direzione, al fine di offrire luoghi idonei ad ospitare Istituti Scolastici, si occupa anche della ricerca di immobili da acquisire o da utilizzare attraverso la stipula di contratti di locazione. In merito alla gestione degli impianti sportivi di proprietà dell'Ente, il servizio è volto ad assicurare la regolare fruizione degli stessi dal punto di vista tecnico, alle società sportive che ne hanno fatto richiesta.

Rif. Normativi: L.R. n. 7/2019, L.R. 15/2015; Legge 241/1990; D.Lgs. n. 33/2013; Legge n.23/1996.

Utenti

La presente Carta dei Servizi della Direzione si rivolge in primo luogo agli istituti scolastici, alle imprese e ai cittadini.

Le segnalazioni da parte degli istituti di scolastici di secondo grado per le materie di competenza della Direzione Patrimonio sono gestite attraverso i contatti istituzionali.

Gli uffici competenti

Per conoscere la struttura competente all'erogazione dei diversi servizi, gli utenti possono avvalersi di svariate modalità:

L'Ufficio relazioni con il pubblico (URP); presso Palazzo Comitini, via Maqueda 100 — 90134 Palermo Tel. 0916628290 7 0916628450 / 0916628920 — Fax 0916628419
e-mail: urp@cittametropolitana.pa.it

Il Sito istituzionale della Direzione Patrimonio per l'articolazione degli uffici;
La Posta elettronica certificata (PEC): patrimoniocert.cittametropolitana.pa.it e-mail: patrimonio@cittametropolitana.pa.it
Recarsi presso i nostri uffici siti in Via Maqueda 100, Palermo.

Responsabili del Servizio

Dirigente Patrimonio:

ING. SALVATORE SERIO email s.serio@cittametropolitana.pa.it; Tel. 0916628601.

E.Q. Gestione tecnica ed economica dei beni patrimoniali compresi quelli confiscati alla mafia:

Ing. Pietro Caruso email p.caruso@cittametropolitana.pa.it; Tel. 0916622871.

E.Q. Gestione Amministrativa del Patrimonio e autoparco:

Geom. Luigi Contino email l.contino@cittametropolitana.pa.it; Tel. 0916628172.

Le segnalazioni per le aree di competenza della Direzione possono essere inoltrate dai Dirigenti Scolastici all'indirizzo email; patrimonio@cittametropolitana.pa.it

Orario di apertura al pubblico

È possibile accedere agli uffici previo appuntamento.

Suggerimenti e reclami

I suggerimenti e gli eventuali reclami possono essere presentati mediante:

- posta elettronica del'URP all'indirizzo urp@cittometrooolitana.po.it ;
- posta elettronica certificata (PEC) patrimonio@cert.cittametropolitana.pa.it;
- direttamente allo sportello URP della Città Metropolitana di Palermo presso la sede Palazzo

Comitini, via Maqueda 100 — 90134 Palermo

Tel. 0916628290 7 0916628450 7 0916628920 — Fax 0916628419;

Ad ogni eventuale reclamo sarà data risposta entro 30 giorni presso l'indirizzo fornito dall'utente. La raccolta di suggerimenti e reclami ha lo scopo di favorire il miglioramento dei servizi forniti dalle strutture della Direzione. Per questo occorre che il suggerimento ed il

reclamo siano presentati su un documento in cui compaiono anche i dati del cittadino che, tutelati dalla privacy, facilitano il feedback da parte della struttura.

Customer satisfaction

Allo scopo di monitorare la qualità dei servizi resi e migliorarli, l'URP ha elaborato un apposito questionario, disponibile sul sito web, obiettivo della Direzione è l'analisi del 100% dei questionari e segnalazioni ricevute rispetto ai servizi di competenza offerti.

DIREZIONE PATRIMONIO

SERVIZIO	INDICATORE DI MISURAZIONE	STANDARD DI QUALITA'	QUALITA' RILEVATA AL 31/12 di ciascun anno
<p data-bbox="300 352 510 411">Fornitura Arredi scolastici</p> <p data-bbox="300 560 510 699">Qualità Globale percepita servizi competenza della Direzione</p>	<p data-bbox="595 352 1037 411">n. Richieste evase compatibilmente alla disponibilità</p> <p data-bbox="618 560 1014 655">N. Questionari di Customer Satisfaction raccolti attraverso il Servizio URP</p>	<p data-bbox="1104 352 1480 448">Secondo disponibilità, 90% di evasione richieste entro 30 gg dall'inoltro</p> <p data-bbox="1081 536 1480 632">Analisi del 100% dei questionari di Customer Satisfaction pervenuti</p>	



CITTÀ METROPOLITANA DI PALERMO DIREZIONE PATRIMONIO

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 Carta dei servizi, quale strumento di tutela per i cittadini, è stata introdotta dalla direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27.01.1994 ("Principi sull'erogazione dei servizi pubblici". Successivamente, con D.L. n.163 del 12 maggio 1995, convertito nella Legge n.273 dell'11 luglio 1995, denominata "Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle P.A." è stata dettata la disciplina procedurale per il miglioramento della qualità dei servizi, demandando al Presidente del Consiglio dei Ministri di fissare, con proprio provvedimento, gli schemi generali di riferimento delle relative carte.

La pubblicazione della Carta dei Servizi, o di un documento attestante gli standard di qualità dei servizi pubblici, è stato individuato 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.

Principi fondamentali

La Direzione del Patrimonio della Città Metropolitana di Palermo si impegna ad erogare i propri servizi nel rispetto dei seguenti principi:

- "Uguaglianza": gli utenti hanno gli stessi diritti, l'accesso ai servizi pubblici e le regole di erogazione degli stessi sono uguali per tutti;
- "Imparzialità": il servizio deve essere erogato garantendo parità di trattamento sia tra le diverse aree geografiche, sia tra le diverse 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, imprese ed istituzioni scolastiche) 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 a 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 delle attività svolte nonché alla rilevazione del grado di soddisfazione degli utenti.

Caratteristica del Servizio

La presente Carta dei Servizi della Direzione si rivolge ai cittadini.

Il servizio, svolto dalla società "Palermo Energia S. P. A." ha come oggetto l'attuazione del Piano Energetico Nazionale in materia di uso razionale dell'energia, di risparmio energetico e di sviluppo delle fonti rinnovabili di energia come previsto dalla Legge 10/91 e successive modifiche ed integrazioni per l'esecuzione degli accertamenti e delle ispezioni degli impianti termici, destinati alla climatizzazione invernale ed estiva degli immobili residenziali nei Comuni della Città Metropolitana di Palermo con meno di 40.000 abitanti, e la gestione del CUPI (catasto unico provinciale impianti).

L'espletamento del servizio di ispezione degli impianti termici viene normato dalla legge 10/91, dal D.Lgs 192/05, dal D.P.R. N° 412/93, dal D.P.R. n° 551/99 e dal D.P.R. n° 74/2013 e successive modifiche ed integrazioni, dal Decreto Regionale del 14 Gennaio 2015 e successive modifiche ed integrazioni. Con decreto dell'assessorato all'energia del 14/gennaio /2015 viene confermata, quale Autorità competente per i comuni con popolazione inferiore a 40.000 abitanti, la Città Metropolitana di Palermo.

Il servizio si sostanzia nell'esecuzione degli accertamenti e delle ispezioni necessari all'osservanza delle norme relative al contenimento dei consumi di energia nell'esercizio e manutenzione degli impianti termici.

L'Ente si avvale del "Bollino verde", quale sistema d'autocertificazione obbligatorio per tutti gli impianti termici siti sul proprio territorio. A conclusione dell'intervento viene redatto un rapporto di controllo tecnico. Copia del rapporto di controllo tecnico, conforme a quello previsto dagli allegati, provvisto di "Bollino verde", è inviata dal manutentore, in formato elettronico all'Regione Siciliana.

Gli uffici competenti

Per conoscere la struttura competente all'erogazione dei diversi servizi, gli utenti possono avvalersi di svariate modalità:

L'Ufficio relazioni con il pubblico (URP); presso Palazzo Comitini, via Maqueda 100 – 90134

Palermo Tel. 0916628290 / 0916628450 / 0916628920 – Fax 0916628419

e-mail: urp@cittametropolitana.pa.it

Front-Office, Fisico, Telefonico e tramite mail all'indirizzo informatico:
verifica.impianti@palermoenergiaspa.it con istituzione di un numero verde: 800606025

Il Sito istituzionale della Direzione Patrimonio per l'articolazione degli uffici;

La Posta elettronica certificata (PEC): patrimonio@cert.cittametropolitana.pa.it

e-mail: patrimonio@cittametropolitana.pa.it

Recarsi presso i nostri uffici siti in Via Maqueda 100, Palermo.

Referenti del Servizio

Dirigente Patrimonio:

ING. SALVATORE SERIO email s.serio@cittametropolitana.pa.it; Tel. 0916628601.

E.Q. Gestione tecnica ed economica dei beni patrimoniali compresi quelli confiscati alla mafia:

Ing. Pietro Caruso email p.caruso@cittametropolitana.pa.it; Tel. 0916622871.

E.Q. Gestione Amministrativa del Patrimonio e autoparco:

Geom. Luigi Contino email l.contino@cittametropolitana.pa.it; Tel. 0916628172.

Orario di apertura al pubblico

È possibile accedere agli uffici previo appuntamento.

Suggerimenti e reclami

I suggerimenti e gli eventuali reclami possono essere presentati mediante:

- posta elettronica dell'URP all'indirizzo urp@cittametropolitana.pa.it;

- posta elettronica certificata (PEC) patrimonio@cert.cittametropolitana.pa.it;

- direttamente allo sportello URP della Città Metropolitana di Palermo presso la sede

Palazzo Comitini, via Maqueda 100 – 90134 Palermo

Tel. 0916628290 / 0916628450 / 0916628920 – Fax 0916628419;

Ad ogni eventuale reclamo sarà data risposta entro 30 giorni presso l'indirizzo fornito dall'utente. La raccolta di suggerimenti e reclami ha lo scopo di favorire il miglioramento dei servizi forniti dalle strutture della Direzione. Per questo occorre che il suggerimento ed il reclamo siano presentati su un documento in cui compaiono anche i dati del cittadino che, tutelati dalla privacy, facilitano il feedback da parte della struttura.

Customer satisfaction

Allo scopo di monitorare la qualità dei servizi resi e migliorarli, l'URP ha elaborato un apposito questionario, disponibile sul sito web. Inoltre, la società "Palermo Energia S. P. A." somministra un questionario teso a verificare il gradimento del servizio offerto all'utente.

DIREZIONE PATRIMONIO

SERVIZIO	INDICATORE DI MISURAZIONE	STANDARD DI QUALITÀ	QUALITÀ RILEVATA AL 31/12 di ciascun anno
Servizio Verifica impianti Termici	1)Numero impianti verificati al 31/12 in rapporto al numero del totale degli impianti da verificare 2)Numero Questionari di customer satisfaction somministrati/Numero Questionari di customer satisfaction ritirati	Dall'analisi dei dati sul totale dei questionari somministrati con una previsione della qualità percepita di almeno il 70%	



CITTA' METROPOLITANA DI PALERMO

DIREZIONE AVVOCATURA

CARTA DEI SERVIZI

della Direzione Avvocatura

Via Maqueda, 100 Palermo
Tel. 0916628276

email: legale@cittametropolitana.pa.it
pec: legale@cert.cittametropolitana.pa.it
aggiornamento dicembre 2024

Avvocatura

Gestione del contenzioso, consulenza giuridica

È istituita presso la Città Metropolitana di Palermo la Direzione Avvocatura secondo il modello organizzativo dell'Ente, dotata dell'autonomia strutturale, organizzativa e strumentale come previsto dalla normativa per la professione forense.

Spetta alla Direzione Avvocatura la rappresentanza, il patrocinio e l'assistenza in giudizio dell'Amministrazione innanzi alle Magistrature ordinarie, amministrative e speciali, sia nelle cause attive che passive.

L'azione e la costituzione in giudizio in cause in cui è parte l'Ente sono attribuite agli avvocati interni della Direzione Avvocatura abilitati all'esercizio della professione forense ed iscritti negli elenchi speciali annessi agli albi professionali. Gli Avvocati interni esercitano, in qualunque sede, le loro funzioni per le quali sono abilitati, rappresentando e difendendo l'Ente in tutte le cause, promosse o da promuovere, sia come attore che come convenuto, ricorrente, resistente od in qualsiasi altra veste processuale, ed in tutti i gradi di giudizio, in ogni loro fase e procedimento, cautelare, di cognizione, di esecuzione ed eventuale opposizione innanzi a tutte le giurisdizioni ordinarie, civili e penali (per le costituzioni di parte civile dell'Ente o se citati quali responsabili civili), amministrative e tributarie, nonché innanzi a collegi arbitrali.

La Direzione Avvocatura esprime parere sulle questioni ad essa sottoposte dal Sindaco, dal Segretario Generale, dal Direttore Generale e dai Direttori delle altre Direzioni.

La richiesta di parere dovrà essere completa di:

1. quesiti;
2. documentazione utile;
3. relazione in ordine ai fatti.

La Direzione Avvocatura non rende pareri legali a soggetti estranei all'Ente né a singoli dipendenti che non abbiano la qualifica di Direttore. Nel caso di contenziosi giuridici, le Direzioni competenti hanno l'obbligo di comunicare quanto di loro conoscenza e di rimettere alla Direzione Avvocatura dettagliata relazione scritta, a firma del competente Direttore, nella quale debbono essere esposti gli elementi di fatto e di diritto delle questioni trattate, con allegati tutti gli atti ed i documenti necessari per l'impostazione e la condotta delle liti e ciò in tempo utile per gli adempimenti procedurali, onde scongiurare decadenze e prescrizioni che potrebbero pregiudicare gli interessi dell'Amministrazione.

Gli uffici sono anche tenuti a fornire, a richiesta, gli eventuali supporti tecnici e professionali necessari all'adempimento dei compiti della Direzione Avvocatura.

Di eventuali pregiudizi che dovessero derivare da ritardi o da inadempienze delle altre Direzioni non potrà farsi carico alla Direzione Avvocatura né ad alcuno dei suoi componenti.

La Direzione Avvocatura è strutturata in modo che sia garantita la sua autonomia rispetto all'apparato amministrativo di appartenenza; essa deve essere fornita di strumentazione tecnica e di studio, di personale di supporto e di quant'altro necessario per l'esercizio dell'attività professionale, il tutto qualitativamente e quantitativamente adeguato e proporzionato al tipo ed alla quantità di affari affidati alla Direzione.

I dipendenti inquadrati come Avvocati e strutturalmente inseriti presso la Direzione Avvocatura sono iscritti negli elenchi speciali previsti dalla legge sull'ordinamento della professione forense, con oneri finanziari a carico dell'Ente.

Gli Avvocati esplicano i propri compiti difensivi in piena autonomia, nel rispetto della professionalità e della dignità delle funzioni, nonché delle norme deontologiche emanate dal locale Consiglio dell'Ordine degli Avvocati e dal Consiglio Nazionale Forense.

A capo della Direzione è posto un Direttore Avvocato, iscritto nell'Elenco Speciale con il patrocinio presso le giurisdizioni superiori, che coordina l'attività e la trattazione degli affari contenziosi e consultivi e che sovrintende alla disciplina della Direzione stessa.

Il Direttore di Direzione determina le direttive inerenti la trattazione delle vertenze; vigila sulla Direzione e sul personale amministrativo della stessa, sovrintendendo alla loro organizzazione; assegna ai legali in servizio gli affari contenziosi e consultivi, assicurando il coordinamento e l'unità di indirizzo dell'attività, promuovendo l'esame e la decisione collegiale delle questioni giuridiche di maggior rilievo, nonché l'informazione e la collaborazione reciproca tra gli avvocati; esercita i poteri di spesa in relazione e nei limiti degli atti e provvedimenti di competenza.

Nell'assegnare lo studio e la trattazione delle controversie nonché il patrocinio di esse ai singoli legali, applica un criterio di equa distribuzione dei carichi di lavoro, sotto il profilo professionale dell'impegno, della natura degli atti e delle rispettive attitudini, specializzazione ed esperienze professionali; ottempera a tutte le altre funzioni dirigenziali, garantendo il rispetto degli obiettivi.

La Direzione Avvocatura esprime il proprio parere in ordine alla promozione, rinuncia o transazione dei giudizi; rilascia pareri, se richiesti, su proposte di regolamenti; esercita anche azioni volte al recupero dei crediti.

Presso la Direzione Avvocatura può essere svolta la pratica forense per l'esercizio della professione di Avvocato, secondo quanto previsto dalla normativa di riferimento

Ai dipendenti inquadrati come Avvocati addetti alla Direzione Avvocatura spetta la corresponsione dei compensi professionali così come previsto dal Regolamento sull'organizzazione, l'attività e la corresponsione dei compensi professionali agli avvocati dell'Avvocatura della Città Metropolitana di Palermo, adottato con Deliberazione del Commissario Straordinario n. 33 del 16.12.2016 e ss.mm.ii.

Standard di prestazione garantita

Livelli di prestazione garantiti

- rispetto dei termini processuali

Per tutti i procedimenti giudiziari (di tipo civile, penale, amministrativo, tributario, rito lavoro) è garantita, da parte degli avvocati assegnatari degli affari, l'osservanza dei termini processuali e di diritto sostanziale dettati dalla specifica normativa di settore per le varie fasi ed adempimenti (riferimenti Codice Civile, Codice Procedura Civile, Codice Penale, Codice Procedura Penale,

Codice Procedura Amministrativa, etc

- rilascio pareri e consulenze ad organi ed uffici interni dell'Ente
Consulenza in un tempo compatibile con le esigenze del richiedente e, comunque, nel rispetto delle previsioni di cui alla L. n. 241/90 ed alla Legge Regione Siciliana n. 7/2019, recante "Disposizioni per i procedimenti amministrativi e la funzionalità dell'azione amministrativa," nonché dei regolamenti interni sull'organizzazione degli uffici e dei servizi.
- assunzione del patrocinio e rimborso delle spese legali sostenute da amministratori dipendenti
Attività svolta nel rispetto della normativa evigente ed in particolare in conformità al Regolamento in materia di assunzione del patrocinio e rimborso delle spese legali per i dipendenti e gli amministratori della Città Metropolitana di Palermo approvato con Decreto del Sindaco Metropolitanano n. 307 del 29/12/2023.

Principali riferimenti normativi

La Carta di qualità dei servizi si ispira alle seguenti fonti normative:

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, recante i "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici";
 - Decreto legge n. 163 del 12 maggio 1995, convertito in Legge 11 luglio 1995, n. 273, e parzialmente abrogato dall'art. 11 del Decreto legislativo 30 luglio 1999, n. 286;
 - Decreto legislativo 30 luglio 1999, n. 286, art. 11;
 - Legge 24 dicembre 2007, n. 244, art. 2, comma 461;
 - Decreto legislativo 27 ottobre 2009, n. 150 in materia di ottimizzazione del lavoro pubblico, e di efficienza e trasparenza delle Pubbliche Amministrazioni. Questo Decreto prevede, fra l'altro, la rilevazione del grado di soddisfazione dei destinatari delle attività e dei servizi, e lo sviluppo qualitativo e quantitativo delle relazioni con i cittadini, e in particolare con i destinatari dei servizi;
 - Decreto legislativo 20 dicembre 2009, n. 198, di attuazione dell'art. 4 della Legge 4 marzo 2009, n. 15, in materia di ricorso per l'efficienza delle Amministrazioni e dei Concessionari di servizi pubblici;
 - Decreto legislativo 14 marzo 2013, n. 33 in tema di "Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni";
 - Testo Unico delle leggi sull'Ordinamento Enti Locali Decreto legislativo 18 agosto 2000, n. 267;
 - Testo Unico sul Pubblico Impiego Decreto legislativo 30 marzo 2001, n. 165;
 - Statuto della Provincia Regionale di Palermo, approvato con delibera n. 54 del 29/04/2003 e modificato a seguito dell'approvazione delle delibere di adeguamento n. 10/c del 03/02/2010 e n. 068/c del 24/06/2011.

- Regolamento di organizzazione degli Uffici e dei Servizi della Città Metropolitana di Palermo.
- Decreto del Sindaco Metropolitan n. 82 del 13/06/2024 di modifica e integrazione della struttura organizzativa dell'Ente di cui al Decreto del Sindaco Metropolitan n. 64 del 21/03/2023 con il quale la Direzione Avvocatura viene allocata fra le strutture organizzative alle dirette dipendenze del Sindaco Metropolitan, quale struttura in Staff al Sindaco, confermando le linee di attività previste per questa Direzione dal citato Decreto n. 64 del 21/03/2024.
- il vigente Piano Triennale della Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza 2024-2026, integrato nel P.I.A.O. 2024-2026, sottosezione 2.3 - Rischi Corruttivi e di Trasparenza, approvato con Decreto del Sindaco Metropolitan n. 50 del 05/04/2024.

Attività amministrativa a supporto dell'Avvocatura

L'attività amministrativa a supporto dell'Avvocatura si concretizza in:

- espletamento di atti e disposizioni relativi alla gestione del trattamento giuridico e del trattamento economico e controllo amministrativo del personale amministrativo e del personale dell'Avvocatura.
- Gestione dei flussi documentali con distribuzione ed assegnazione della posta al personale amministrativo ed attribuzione dei procedimenti giuridici al personale amministrativo in relazione alla composizione dei servizi all'interno della macro.
- Gestione amministrativa del contenzioso attivo e passivo.
- Dotazione alla Avvocatura dei flussi in entrata relativi a tutti i procedimenti giudiziari, a seguito di notifica di atti giudiziari per i consecutivi provvedimenti di competenza dello stesso, compresa l'attribuzione ai legali interni.
- Predisposizione degli incarichi ai legali interni.
- Gestione dell'Albo dei legali esterni.
- Rapporti con i legali esterni incaricati, predisposizione disciplinari d'incarico a seguito di Decreti sindacali e gestione dei rapporti tra l'Avvocatura dell'Ente ed i legali esterni incaricati anche extra albo di fiducia nelle procedure complesse.
- Supporto al Dirigente nelle attestazioni di insussistenza cause di inconferibilità ed incompatibilità in corso di giudizio.
- Aggiornamento dell'Agenda legale del contenzioso attivo e passivo dell'Ente.
- Rapporti con le Direzioni dell'Ente di concerto con l'Avvocatura.
- Esecuzione di sentenze giudiziarie relativamente a spese giudiziali e spese di registrazione.
- Assistenza alle direzioni dell'Ente nei procedimenti relativi ai debiti fuori bilancio, di concerto con l'Avvocatura.
- Gestione del recupero amministrativo crediti, di concerto con l'Avvocatura.
- Gestione accertamento somme per sentenze favorevoli di concerto con l'Avvocatura.
- Precetti pignoramenti con procedure esecutive di concerto con l'Avvocatura;
- Gestione complessa delle risorse finanziarie.

Appendice Esplicativa

Organigramma di Direzione

La Direzione Avvocatura è così strutturata:

Ufficio	Personale
Direzione	Dirigente della Direzione Avvocatura, avv. Maria Stella Porretto
E.Q. Coordinamento Amministrativo degli Affari Legali	Titolare dell'incarico di E.Q. - Area dei Funzionari e dell'Elevata Qualificazione
Ufficio Coordinamento Giudiziario	n. 2 Funzionari Avvocati n. 2 Istruttori Amministrativi n. 2 Operatori Esperti Amministrativi
Ufficio Coordinamento Amministrativo degli Affari Legali	n. 1 Funzionario Amministrativo coordinatore n. 3 Istruttori amministrativi n. 1 Operatore Esperto Amministrativo
Segreteria tecnica	n. 1 Funzionario Amministrativo coordinatore n. 3 Istruttori Amministrativi n. 3 Operatori Esperti Amministrativi

DIREZIONE AVVOCATURA			
SERVIZIO	INDICATORE DI MISURAZIONE	STANDARD DI QUALITA'	QUALITA' RILEVATA AL 31/12 di ciascun anno
Esprimere, a richiesta, i pareri a supporto dell'attività degli Organi Istituzionali e delle varie Direzioni dell'Ente	n. pareri rilasciati / n. pareri richiesti	100%	
Difesa dell'Ente nelle diverse sedi e fasi giudiziali e stragiudiziali	n. costituzioni in giudizio / n. contenziosi in cui l'Ente ha ritenuto di procedere nel giudizio	100%	
Rimborso spese legali sostenute da amministratori e dipendenti	n. istanze / n. istanze evase	100%	



Città Metropolitana di Palermo

**Carta dei servizi
Direzione Gare e
Contratti**

Indice

1.PRINCIPI E FINALITÀ DEL SERVIZIO.....	3
1.1La Carta dei Servizi – Presentazione.....	3
1.2Quadro normativo.....	3
1.3Principi fondamentali.....	4
1.4Finalità: missione e visione.....	4
2.IL SERVIZIO: COS'È E A CHI SI RIVOLGE.....	7
2.1L'organizzazione del Settore gare e contratti.....	7
2.2Destinatari ed interlocutori.....	7
2.3Servizi resi agli utenti interni.....	7
2.3.1La programmazione.....	9
2.3.2Tempi di gestione della gara.....	9
2.3.3Attività di formazione e aggiornamento.....	11
2.3.4Attività di assistenza agli uffici.....	13
2.4Servizi resi agli Utenti esterni.....	13
2.4.1Partecipazione alle procedure di gara.....	13
2.4.2Informazioni rese in sede di gara.....	13
2.4.3Accesso agli atti di gara.....	13
2.4.4Tutela della privacy.....	15
2.4.5Accessibilità dell'utenza.....	15
3.STANDARD DI QUALITÀ.....	16
4.VALUTAZIONE DEL SERVIZIO RESO.....	17
4.1Partecipazione e Reclami.....	17
4.2Analisi reclami.....	17
4.3Sistema di monitoraggio.....	17

1. PRINCIPI E FINALITÀ DEL SERVIZIO

1.1 La Carta dei Servizi – Presentazione

1. La “Carta dei Servizi” è il documento attraverso il quale ogni Ente che eroga un servizio pubblico individua gli standard della propria prestazione, dichiarando i propri obiettivi e riconoscendo specifici diritti in capo all’utente.
2. Attraverso la Carta dei Servizi i soggetti erogatori di servizi pubblici si impegnano, dunque, a rispettare determinati standard qualitativi e quantitativi, con l’intento di monitorare e migliorare le modalità di fornitura e somministrazione.
3. La Carta, che ha carattere volontario, si ispira alla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/01/1994 che dispone i “principi cui deve essere uniformata progressivamente, in generale, l’erogazione dei servizi pubblici”.
4. La Direzione Gare e Contratti, pur non fornendo propriamente servizi rivolti al pubblico, ha scelto di dotarsi di questo strumento in un’ottica di trasparenza, allo scopo di favorire un rapporto diretto tra la Centrale di Committenza e i propri utenti, siano essi interni (Direzioni proponenti/Servizi/Uffici) che esterni (operatori economici interessati agli affidamenti).
5. La presente Carta dei servizi costituisce lo strumento attraverso cui la Direzione Gare e Contratti comunica con gli utenti e si confronta con loro, al fine di offrire garanzie di funzionalità, adeguatezza e continuità dei servizi erogati, come pure di attuazione delle finalità e dei programmi dell’Unione, consentendo un permanente livello di verifica e un costante controllo interno ed esterno sull’operato e sull’efficacia del servizio.
6. La Carta individua i servizi che la Direzione Gare e Contratti s’impegna a erogare sulla base delle norme vigenti e nel rispetto delle esigenze e delle aspettative degli utenti, la cui soddisfazione costituisce un obiettivo primario.
7. In particolare la Carta:
 - presenta agli utenti i servizi presenti per facilitarne l’accesso e la fruizione;
 - fissa gli standard di qualità e fornisce gli strumenti necessari per verificarne il rispetto;
 - individua gli obiettivi di miglioramento e indica come verificarne il raggiungimento.
8. Il documento è destinato ad avere carattere dinamico e ad evolvere negli anni secondo una logica di miglioramento progressivo.

1.2 Quadro normativo

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994 (Principi sull’erogazione dei servizi pubblici);
- D.Lgs. n. 286/1999, art. 11 (Qualità dei servizi pubblici e delle carte dei servizi, abrogazione art. 2 Legge n. 273/1995);
- D.L. n. 1/2012 convertito in L. n. 27/2012, art. 8 (Necessaria indicazione specifica dei diritti degli utenti);
- Delibera CiVIT n. 3/2012 (Linee guida per il miglioramento degli strumenti per la qualità dei servizi pubblici);
- Legge n. 150 del 7 giugno 2000. Disciplina delle attività di informazione e di comunicazione delle pubbliche amministrazioni.
- Legge 69/2009, L.R. 5/2011
- D.Lgs. 33/2013 art. 32 c. 1 (Obblighi di pubblicazione concernenti i servizi erogati).
- Regolamento UE 2016/679 e D.Lgs.196/2003 e ss.mm.ii

1.3 Principi fondamentali

I principi fondamentali della Carta dei Servizi si ispirano ai principi fondamentali previsti dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 Gennaio 1994 e di seguito descritti:

Eguaglianza

L'erogazione dei servizi prestati dalla Direzione gare e contratti, e il loro accesso si conformano al principio di eguaglianza tra gli utenti interni, così come tra gli utenti esterni. Viene garantita parità di accesso al servizio e di trattamento.

Continuità

Nell'ambito delle modalità stabilite dalla vigente normativa regolatrice di settore, l'erogazione del servizio avviene, salvo conclamati casi di forza maggiore o previste da specifiche norme di legge, con continuità, regolarità e senza interruzioni.

In caso di funzionamento irregolare o d'interruzione del servizio, sono adottate tutte le misure necessarie al fine di limitare al minimo i tempi dell'irregolarità e di ridurre il più possibile i disagi all'utenza.

Partecipazione

La Direzione Gare e Contratti s'impegna a promuovere la partecipazione dei propri utenti alla prestazione del servizio, sia per tutelare il diritto, sia per favorire il rapporto collaborativo.

L'utente, in base alla modalità stabilite dalla normativa vigente in materia, ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano. Per migliorare la prestazione dei servizi e la partecipazione attiva degli utenti, questi possono produrre documenti, osservazioni o formulare suggerimenti, nonché presentare reclami per eventuali disservizi, rilevati nell'erogazione dei servizi stessi.

Efficacia ed Efficienza

La Direzione Gare e Contratti si impegna a perseguire l'obiettivo del continuo miglioramento dell'efficacia e dell'efficienza del servizio, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più idonee al raggiungimento dello scopo.

Legalità

L'erogazione dei servizi e il generale funzionamento della Direzione Gare e Contratti s'ispira al principio di legalità, nel rispetto delle norme, delle leggi e dei regolamenti applicabili.

Imparzialità

Nei confronti degli utenti esterni ed interni vengono adottati criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.

E' assicurata la costante e completa conformità alle norme regolatrici di settore in ogni fase di erogazione dei servizi.

Trasparenza

La Direzione Gare e Contratti assicura il proprio impegno per garantire l'esposizione corretta delle informazioni necessarie, ponendo anche la massima attenzione alla semplicità e alla chiarezza del linguaggio utilizzato.

Privacy

I dati dell'utente, con particolare riferimento agli operatori economici partecipanti alle procedure di gara, sono tutelati dal D.Lgs 196/2003 e dal Regolamento europeo n. 679/2016.

Informazione

La Città Metropolitana di Palermo considera l'informazione tempestiva ed efficace fondamentale per la qualità dei servizi erogati e dei rapporti con gli utenti. In tal senso l'informazione costituisce il presupposto imprescindibile per una partecipazione piena e consapevole da parte dei cittadini alla modalità di erogazione dei servizi. All'utente è garantita un'informazione comprensibile, semplice, completa e tempestiva riguardo alle procedure, ai tempi e ai criteri di erogazione dei servizi, nonché ai diritti e alle opportunità di cui può godere.

La Carta dei Servizi si ispira anche ai principi generali del Titolo I° del Codice degli Appalti di seguito descritti:

- Art. 1. (Principio del risultato)
- Art. 2. (Principio della fiducia)
- Art. 3. (Principio dell'accesso al mercato)
- Art. 4. (Criterio interpretativo e applicativo)
- Art. 5. (Principi di buona fede e di tutela dell'affidamento)
- Art. 6. (Principi di solidarietà e di sussidiarietà orizzontale. Rapporti con gli enti del Terzo settore)
- Art. 7. (Principio di auto-organizzazione amministrativa)
- Art. 8. (Principio di autonomia contrattuale. Divieto di prestazioni d'opera intellettuale a titolo gratuito)
- Art. 9. (Principio di conservazione dell'equilibrio contrattuale)
- Art. 10. (Principi di tassatività delle cause di esclusione e di massima partecipazione)
- Art. 11. (... applicazione dei contratti collettivi Inadempienze contributive e ritardo nei pagamenti)
- Art. 12. (Rinvio esterno)

1.4 Finalità: missione e visione

L'ambito degli appalti pubblici è caratterizzato da forte specializzazione e da un quadro normativo, dottrinale e giurisprudenziale in continuo mutamento, da ultimo con il D.lgs. n° 36/2023. In questo contesto, un Ufficio specializzato nella gestione degli appalti è una risorsa importante che può essere messa a servizio delle Direzioni dell'Ente, al fine di condividere la conoscenza e migliorare l'efficacia dell'azione amministrativa.

L'attività della Direzione Gare e Contratti è stata fin dal principio connotata da una gestione fortemente orientata alle esigenze dell'utenza interna, cercando di offrire un servizio di gestione delle gare puntuale e competente, oltre che un significativo supporto nello svolgimento delle attività che rimangono in capo alle Direzioni proponenti che agiscono come Stazione Appaltante (programmazione, progettazione ed esecuzione degli appalti, scelta del contraente per gli affidamenti), svolgendo un ruolo di consulenza, formazione e predisposizione di documenti-tipo.

Con il presente documento la Direzione Gare e Contratti s'impegna a porre la soddisfazione dell'utente al centro della propria attività, focalizzando l'attenzione sulle esigenze sia dell'utente interno che di quello esterno, ricercando il miglioramento continuativo e l'ottimizzazione dei propri processi interni, al fine di ottenere il massimo livello di efficienza e di efficacia.

2. IL SERVIZIO: COS'È E A CHI SI RIVOLGE

La Direzione Gare e Contratti esercita le funzioni di Centrale Unica di Committenza ausiliaria per le Direzioni dell'Ente, curando l'esecuzione puntuale e corretta dell'iter procedurale relativo agli appalti pubblici di lavori, servizi e forniture secondo quanto previsto dalla normativa e provvedendo a tutti i relativi adempimenti. Svolge le funzioni di supporto alle altre Direzioni dell'Ente per le procedure di aggiudicazione dei progetti inseriti nel piano triennale delle OO.PP. e dei Servizi.

2.1 L'organizzazione del Settore gare e contratti

DIRETTORE

Ing. Filippo Cangialosi

Tel. 0916628336

cell. 3398742242

e-mail: f.cangialosi@cittametropolitana.pa.it

Responsabile del Servizio

Dott. Antonio Chiummo

E.Q. Appalti, Contratti ed Espropriazioni (SUA/CUC)

Tel. 0916628246

e-mail: garecontratti@cittametropolitana.pa.it
PEC: garecontratti@cert.cittametropolitana.pa.it

La struttura organizzativa del Servizio Appalti Contratti è così costituita:

- n. 1 Dirigente
- n. 1 Responsabile del Servizio (E.Q.)
- n. 3 Istruttori
- n. 3 Area Operatori esperti

2.2 Destinatari ed interlocutori

La Direzione Gare e Contratti ha come destinatari una serie di utenti interni ed esterni.

Utenti **interni** sono le Direzioni dell'Ente che richiedono l'attivazione delle procedure di acquisto di beni, servizi e lavori e affidano l'esecuzione delle procedure di appalto alla Direzione Gare e Contratti nella quale è incardinato il Servizio Appalti.

Utenti **esterni** sono gli Operatori economici, così come definiti dal Titolo II del D.Lgs. N° 36/2023.

2.3 Servizi resi agli utenti interni

La Direzione è competente ad espletare ogni tipo di procedura (aperte, ristrette, negoziate, indagini di mercato, concorsi di progettazione) oltre che a stipulare accordi quadro in favore delle Direzioni dell'Ente. Fornisce altresì attività di supporto nelle fasi antecedenti e successive la gara per la predisposizione di atti e capitolati, per la definizione di aspetti normativi, interpretazione di norme, consulenza e proposte.

In particolare, la Direzione Gare e Contratti:

- concorda con la Direzione proponente la procedura di gara per la scelta del contraente e il criterio di aggiudicazione, supportando il Responsabile Unico del Progetto (RUP) nella definizione dei contenuti amministrativi del progetto, dei requisiti di qualificazione, dei criteri di valutazione;
- predisporre tutti gli atti dei procedimenti di affidamento (bandi, disciplinari, lettere invito, modelli di dichiarazione, etc) mentre l'adozione dell'atto di indizione resta nella competenza del RUP/Dirigente della stessa Direzione proponente;
- adempie agli obblighi di pubblicità, trasparenza e monitoraggio nel corso di tutta la procedura fino alla fase di aggiudicazione, restando in capo al RUP/Dirigente della Direzione proponente gli adempimenti per la trasparenza e per la contribuzione obbligatoria nei confronti dell'Autorità Nazionale Anticorruzione;
- presiede i seggi di gara o le commissioni per la gestione della fase amministrativa di gara, formulando la proposta al RUP/Dirigente della Direzione proponente di adozione dell'atto di ammissione/esclusione dei concorrenti;
- collabora con il RUP/Dirigente della Direzione proponente per le verifiche dei requisiti di ordine generale e speciale di cui agli artt. 94 e seguenti e 100 del Codice dei contratti pubblici;
- gestisce le istanze di accesso agli atti ed eventuali contenziosi relativi alla procedura di gara.

Nella tabella sottostante il dettaglio della suddivisione dei ruoli tra Direzione richiedente e Direzione Gare e Contratti:

ATTIVITÀ	SETTORE GARE E CONTRATTI	DIREZIONE RICHIEDENTE
Concordare la procedura da adottare	x	x
Nomina del RUP		x
Predisposizione progetto		x
Definizione requisiti di partecipazione e criteri di selezione	supporto	x

Determina a contrarre		x
Richiesta alla Direzione Gare e Contratti di indizione gara		x
Redazione documenti di gara	x	
Acquisizione CIG	x	
Impegno e versamento contributo ANAC		x
Gestione fase amministrativa (Seggio di gara)	x	
Nomina commissione giudicatrice per fasi tecnica ed economica		x
Verifica di congruità dell'offerta		x
Verifiche requisiti di ordine generale e speciale	x	
Proposta di aggiudicazione	x	
Determina Aggiudicazione		x
Gestione istanze di accesso agli atti	supporto	x
Pubblicazione esito (piattaforma telematica di negoziazione...)	x	
Acquisizione dei documenti necessari alla stipula	x	
Stipula		x
Consegna dei lavori/servizi		x
Fase di esecuzione e relativo inserimento dati nella P.A.D.		x

2.3.1 Programmazione e calendario appalti

Ciascuna Direzione comunica alla Direzione Gare e Contratti, entro 30 gg dall'approvazione della pianificazione annuale il cronoprogramma degli interventi di affidamento che intende porre in essere.

Quando ne ricorrano le circostanze, segnala eventuali emergenze e/o urgenze anche connesse ai finanziamenti.

La Direzione Gare e Contratti – Innovazione Tecnologica, d'intesa con ciascuna Direzione competente alla spesa, programma le gare da istruire ed espletare nel corso dell'anno. Nella stesura del programma la priorità è assegnata alle gare con finanziamenti in scadenza, in subordine quelle per l'affidamento di servizi alla persona e/o interventi per la pubblica incolumità.

Le gare sono calendarizzate, nel rispetto del programma, seguendo l'ordine di richiesta di attivazione della procedura e le rappresentate esigenze di priorità, previa verifica della completa trasmissione della documentazione necessaria.

L'urgenza determinata da ritardi attribuibili alla Direzione proponente non può essere adottata per alterare le regole di programmazione indicate ai commi precedenti.

2.3.2 Tempi di gestione della gara

Ai fini dell'indizione della procedura di gara, il Responsabile del Progetto della Direzione proponente trasmette richiesta scritta al Responsabile della Direzione Gare e Contratti, redatta in base ad un modello predisposto dalla stessa, allegando la decisione di contrarre e i documenti di progetto. La richiesta di indizione è preceduta da invio informale dei documenti prima della loro approvazione, in modo da consentire alla Direzione Gare e Contratti di formulare, entro 10 giorni, pareri e suggerimenti.

La graduatoria di priorità per l'attivazione delle procedure di gara è determinata in base all'ordine cronologico di protocollazione delle richieste, salve esigenze di urgenza legate al potenziale rischio di perdita di contributi o salvo diverso accordo tra le Direzioni, ufficializzato e comunicato al Responsabile della Direzione Gare e Contratti.

A norma dell'articolo 17, comma 3, del codice le gare di appalto si concludono nei seguenti termini massimi, ove venga sia utilizzato il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa basato sul miglior rapporto tra qualità e prezzo o sul costo del ciclo di vita:

- a) procedura aperta: nove mesi;
- b) procedura ristretta: dieci mesi;
- c) procedura competitiva con negoziazione: sette mesi;
- d) procedura negoziata senza previa pubblicazione di un bando di gara: quattro mesi;
- e) dialogo competitivo: sette mesi;
- f) partenariato per l'innovazione: nove mesi.

I termini per la conclusione delle gare condotte secondo il criterio del minor prezzo sono i seguenti:

- a) procedura aperta: cinque mesi;
- b) procedura ristretta: sei mesi;
- c) procedura competitiva con negoziazione: quattro mesi;
- d) procedura negoziata senza previa pubblicazione di un bando di gara: tre mesi.

I termini decorrono dalla pubblicazione del bando di gara o dall'invio degli inviti a offrire, fino all'aggiudicazione alla miglior offerta, e non possono essere sospesi neanche in pendenza di contenzioso sulla procedura se non a seguito di provvedimento cautelare del giudice amministrativo.

Ove la stazione appaltante o l'ente concedente debba effettuare la procedura di verifica dell'anomalia, i termini sopraindicati sono prorogati per il periodo massimo di un mese.

In presenza di circostanze eccezionali il RUP, con proprio atto motivato, può prorogare i termini suddetti per un massimo di tre mesi. In presenza di ulteriori situazioni imprevedibili di oggettiva difficoltà che rendono non sostenibili i tempi procedurali sotto il profilo dell'organizzazione amministrativa e della particolare complessità della procedura, certificate dal RUP, quest'ultimo, con proprio atto motivato, può prorogare i termini suddetti per ulteriori tre mesi.

La Direzione Gare e Contratti pertanto garantisce alle Direzioni dell'Ente l'espletamento delle procedure di gara entro tempi predefiniti, decorrenti dalla pubblicazione del bando di gara o dall'invio degli inviti a offrire, fatti salvi:

- ritardi imputabili alla Direzione proponente la gara;
- eventuali contenziosi;
- decorrenza dei termini per la presentazione delle offerte nei periodi 1-15 agosto e 23/12-6/1, che non possono essere pienamente considerati nel calcolo dei giorni ad eccezione di cause di necessità ed urgenza di pubblicazione delle gare per perdita di finanziamenti o esigenze indifferibili.

2.3.3 Attività di assistenza agli uffici

I RUP delle Direzioni proponenti possono sempre richiedere, a mezzo telefono, mail o incontri ad hoc, assistenza specializzata nella gestione degli affidamenti.

Ai quesiti scritti viene garantita risposta entro 7 giorni. Gli incontri vengono programmati entro 7 giorni dalla richiesta, salva indisponibilità del richiedente, e si svolgono di norma presso la sede del Servizio Appalti e Contratti incardinato presso la Direzione Gare e Contratti

Le Direzioni proponenti hanno a disposizione diversi modelli di documento, che garantiscono maggiore qualità e uniformità alle procedure di affidamento gestite dagli uffici. Tra questi rientrano:

- criteri di valutazione delle offerte,
- determine,
- schemi di contratto,
- modelli di dichiarazione.

Dei modelli viene garantito l'aggiornamento entro 3 mesi dall'introduzione di modifiche normative.

2.4 Servizi resi agli Utenti esterni

2.4.1 Partecipazione alle procedure di gara

Gli Operatori economici interessati a partecipare alle procedure di gara indette dalla Direzione Gare e Contratti devono consultare periodicamente il sito internet della Città Metropolitana di Palermo sezione Bandi di gara – sottosezione Bandi aperti.

Si garantisce che per la presentazione di offerte o di domande di partecipazione vengano fissati termini congrui.

Gli Operatori economici interessati ad essere invitati alle procedure negoziate per l'affidamento di lavori, forniture e servizi, devono iscriversi all'elenco degli Operatori Economici istituito dalla Regione Siciliana e su eventuali elenchi integrativi di dettaglio istituiti dall'Amministrazione con appositi avvisi pubblicati sul sito istituzionale.

La Direzione Gare e Contratti garantisce che la scelta dei soggetti da invitare avvenga mediante criteri non discriminatori, nel rispetto dei principi di trasparenza, rotazione e parità di trattamento, secondo le modalità stabilite nel Disciplinare.

2.4.2 Informazioni rese in sede di gara

Per garantire trasparenza e parità di trattamento tra gli Operatori economici, tutti i chiarimenti formulati ai fini della partecipazione alla gara vengono divulgati esclusivamente attraverso i canali indicati nei Documenti di gara, in modo da essere accessibili a tutti nello stesso momento.

Per la durata della procedura di gara la possibilità di comunicazione tra Direzione Gare e Contratti e gli operatori economici viene limitata a casi di urgenza e necessità (ad esempio in caso di problemi informatici) e si applicano i differimenti per l'accesso agli atti previsti dall'art. 35 comma 2 del D.Lgs. 36/2023.

2.4.3 Accesso agli atti di gara

Al di fuori dei casi di cui al precedente paragrafo, il diritto di accesso agli atti di gara viene garantito nel rispetto di quanto disposto all'art. 35 comma 2 del D.Lgs. 36/2023 e all'art. 22 e seguenti della L. 241/1990, entro 30 giorni dal ricevimento della richiesta da parte dell'Operatore economico interessato, sentiti i partecipanti controinteressati.

2.4.4 Tutela della privacy

La Direzione Gare e Contratti garantisce la riservatezza dei dati personali forniti nell'ambito della partecipazione alle procedure di appalto. Il trattamento dei dati forniti dagli utenti è garantito nel rispetto del D.Lgs. 196/2003 e del Regolamento Europeo n. 679/2016.

2.4.5 Accessibilità dell'utenza

L'accessibilità alle informazioni da parte dell'utenza si realizza attraverso i seguenti canali:

Indirizzo	Contatti	Modalità di comunicazione
Direzione Gare e Contratti Via Bosco n. 12 90134 Palermo	Tel. 0916628336 - 091 6628246 E-mail: garecontratti@cittametropolitana.pa.it PEC: garecontratti@cert.cittametropolitan.a.pa.it Sito internet: www.cittametropolitana.pa.it	Essendo la procedura di gara gestita totalmente attraverso strumenti telematici le comunicazioni avvengono esclusivamente mediante accesso all'area comunicazioni della piattaforma telematica di negoziazione (strumenti di negoziazione di Consip o https://appalti.cittametropolitanadipalermo.lavoripubblici.sicilia.it/index.php) o a mezzo pec.

3. STANDARD DI QUALITÀ

Di seguito si riportano gli standard di qualità garantiti dal servizio, suddivisi tra attività rivolte ad utenti esterni ed attività rivolte ad utenti interni. Valgono le precisazioni di cui al paragrafo 2.

Attività rivolte ad utenti interni	
ATTIVITÀ	INDICATORE DI QUALITÀ
Tempo di avvio delle procedure negoziate da celebrare su richiesta delle Direzioni proponenti	Tempo di invio lettera di invito (dalla presa in carico della DD a contrarre munita di visto di regolarità contabile) <= 10gg lavorativi (al netto di tempi non imputabili alla Direzione)
Tempo di avvio delle procedure aperte da celebrare su richiesta delle Direzioni proponenti	Tempo di pubblicazione del bando di gara (dalla presa in carico della DD a contrarre munita di visto di regolarità contabile) <= 20gg lavorativi (al netto di tempi non imputabili alla Direzione)
Tempo di avvio delle verifiche dei requisiti autodichiarati dagli operatori economici	Avvio delle procedure di verifica entro 5 gg dalla delega ricevuta dal RUP.
Aggiornamento della modulistica di gara e contrattuale a disposizione delle Direzioni proponenti, in caso di modifiche normative	Entro 5 gg
Attività rivolte ad utenti esterni	
ATTIVITÀ	INDICATORE DI QUALITÀ
Fissazione dei termini per la presentazione delle offerte	Numero di giorni aggiuntivi di pubblicazione, rispetto ai minimi di legge
Accesso agli atti da parte dei concorrenti	Numero di giorni intercorrenti tra la richiesta e la risposta

4. VALUTAZIONE DEL SERVIZIO RESO

4.1 Partecipazione e Reclami

La partecipazione attiva alla valutazione dei servizi erogati rappresenta un diritto fondamentale da parte degli utenti. La Direzione Gare e Contratti intende promuovere la loro partecipazione attraverso la possibilità di formulare segnalazioni e suggerimenti sulla qualità delle prestazioni fornite.

Per segnalare il mancato rispetto di quanto indicato nella presente Carta dei servizi l'utente può presentare reclamo attraverso i canali indicati al paragrafo 2.4.5.

4.2 Analisi reclami

Quando i reclami sono presentati in forma scritta/via mail la Direzione Gare e Contratti fornisce una risposta scritta/via mail all'utente entro il termine massimo di 30 giorni dal ricevimento.

Quando i reclami sono presentati verbalmente, la Direzione Gare e Contratti fornisce una risposta immediata, quando possibile, altrimenti, dopo aver eseguito gli opportuni accertamenti, fissa un appuntamento per dare la risposta entro il termine massimo di 30 giorni.

Nel caso in cui il reclamo non riguardi la Direzione Gare e Contratti, ma sia di competenza di un'altra unità organizzativa o ente esterno, questo sarà inoltrato entro 3 giorni al destinatario.

Viene effettuata, altresì, un'analisi periodica e sistematica dei reclami in corrispondenza della valutazione complessiva sul grado di rispetto degli standard.

4.3 Sistema di monitoraggio

La Direzione Gare e Contratti, per valutare la qualità del servizio reso, svolge periodici monitoraggi per migliorare il servizio offerto quali:

- consuntivi sul rispetto degli standard in precedenza definiti e registrazioni di eventuali servizi non conformi (qualità erogata);
- analisi delle segnalazioni/reclami ricevuti dalla propria utenza (qualità percepita);
- indagini di soddisfazione degli utenti con metodologie diverse in funzione delle informazioni di ritorno che si intende ottenere (qualità percepita).

DIREZIONE GARE E CONTRATTI _ INNOVAZIONE TECNOLOGICA			
SERVIZIO	INDICATORE DI MISURAZIONE	STANDARD DI QUALITA'	QUALITA' RILEVATA AL 31/12 di ciascun anno
Tempo di avvio delle procedure negoziate da celebrare su richiesta delle Direzioni proponenti	Tempo di invio lettera di invito (dalla presa in carico della DD a contrarre munita di visto di regolarità contabile)	<= 10gg lavorativi (al netto di tempi non imputabili alla Direzione)	
Tempo di avvio delle procedure aperte da celebrare su richiesta delle Direzioni proponenti	Tempo di pubblicazione del bando di gara (dalla presa in carico della DD a contrarre munita di visto di regolarità contabile)	<= 20gg lavorativi (al netto di tempi non imputabili alla Direzione)	
Verifiche sul possesso dei requisiti di partecipazione	Tempo di avvio delle verifiche dei requisiti autodichiarati dagli operatori economici	Entro 5 gg	
Facilità di partecipare alle gare	Termini per la presentazione delle offerte	Numero di giorni aggiuntivi di pubblicazione, rispetto ai minimi di legge	
Accesso agli atti da parte dei concorrenti	Numero di giorni intercorrenti tra la richiesta e la risposta	Max 30 gg	



Città Metropolitana di Palermo

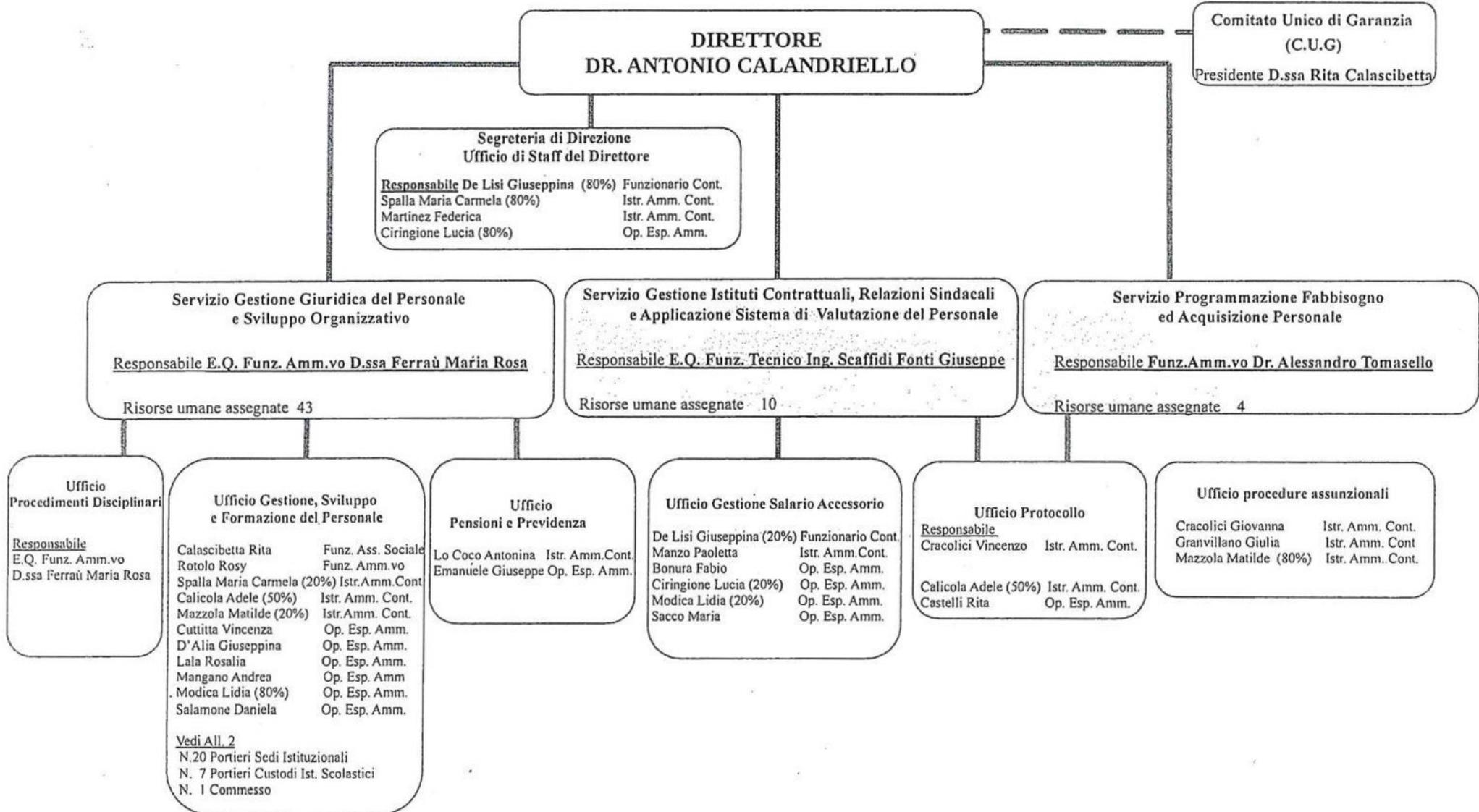
**CARTA DEI SERVIZI
DIREZIONE POLITICHE DEL PERSONALE**

L'organigramma vigente, aggiornato a seguito di Determinazione Dirigenziale n. 3773 del 05/09/2024 di approvazione "Organizzazione linee di attività e obiettivi 2024 della Direzione Politiche del Personale" a modifica ed integrazione della Determina Dirigenziale N. 1472 del 03/04/2024, e tenendo conto delle progressioni verticali definite nell'anno 2024, risulta essere il seguente:

DIREZIONE POLITICHE DEL PERSONALE

ALLEGATO 1

ORGANIGRAMMA



COS'È LA CARTA DEI SERVIZI

La "Carta dei Servizi" è il mezzo attraverso il quale qualsiasi soggetto che eroga un servizio pubblico individua gli standard della propria prestazione, rendendo manifesti i propri obiettivi. Attraverso la Carta dei Servizi i soggetti erogatori di servizi pubblici si impegnano ad informare l'utenza, in modo trasparente e completo, circa l'offerta dei servizi e le modalità per usufruirne, nonché a rispettare determinati standard qualitativi e quantitativi, con l'intento di monitorare e migliorare le modalità di fornitura e somministrazione.

La presente Carta dei servizi rappresenta un essenziale momento di analisi e verifica del modo di funzionamento della Direzione Politiche del Personale, delle sue procedure e delle sue attività.

Si tratta di una Carta i cui servizi sono rivolti in gran parte agli utenti interni dell'Amministrazione ma che mantiene intatta anche la primaria funzione di essere riferimento di qualità per tutti i cittadini che intendono ottenere informazioni circa le modalità di accesso al pubblico impiego.

Nella sua stesura si è cercato di specificare in cosa consista l'attività di gestione del Personale.

PRINCIPI FONDAMENTALI

La presente Carta dei Servizi si ispira ai seguenti principi.

- Eguaglianza: tutti i cittadini devono essere considerati uguali di fronte all'Amministrazione, senza discriminazioni di alcun genere, e ad essi deve essere garantita parità di trattamento a parità di situazioni e condizioni individuali. In particolare, le prestazioni ed i servizi devono essere forniti senza distinzioni di sesso, età, razza, religione ed opinioni politiche.

Deve essere inoltre garantito il pieno rispetto della dignità della persona, indipendentemente dalle sue condizioni fisiche o mentali, culturali o sociali. Gli operatori sono tenuti a comportarsi nei confronti dei cittadini in maniera obiettiva, imparziale ed in linea con le prestazioni richieste, senza farsi condizionare da fattori emotivi o di conoscenza personale.

- Legalità: l'erogazione dei servizi e il generale funzionamento dell'Amministrazione si ispirano al principio di legalità, nel rispetto delle norme, delle leggi e dei regolamenti applicabili.

- Imparzialità: i servizi vengono erogati ai propri utenti secondo criteri di obiettività, equità, giustizia, cortesia nei confronti di tutti coloro che ne usufruiscono e imparzialità. Viene assicurata la costante e completa conformità alle norme regolatrici di settore, in ogni fase di erogazione dei servizi.

- Continuità: nell'ambito delle modalità stabilite dalla vigente normativa in materia, l'erogazione dei servizi pubblici avviene, salvo casi di forza maggiore o previsti da specifiche norme di legge, con continuità, regolarità e senza interruzioni; qualora queste ultime dovessero verificarsi sono adottate tutte le misure necessarie al fine di limitare al minimo i tempi del disservizio e di ridurre il più possibile i disagi all'utenza.

- Partecipazione: deve essere garantita la partecipazione dell'utente all'erogazione del servizio, sia per tutelare il suo diritto alla corretta erogazione dello stesso, sia per favorire la collaborazione con gli uffici. L'utente ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano e può produrre memorie, documenti, presentare osservazioni, formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio, cui il soggetto erogatore deve dare riscontro nei tempi stabiliti. Chi eroga il servizio è tenuto ad acquisire periodicamente la valutazione dell'utente circa la qualità del servizio reso.

- Efficacia ed Efficienza: la Città Metropolitana di Palermo garantisce all'utenza che i servizi siano erogati in modo efficiente ed efficace, realizzando le condizioni e le misure idonee al raggiungimento dei propri obiettivi, compatibilmente con le risorse disponibili.

- Chiarezza e Trasparenza: la Città Metropolitana di Palermo assicura all'utenza un'informazione chiara, completa e tempestiva riguardo le procedure, i tempi, i criteri di erogazione del servizio.

PRESENTAZIONE DEI SERVIZI DELLA DIREZIONE POLITICHE DEL PERSONALE

La Direzione Politiche del Personale costituisce un servizio di staff centrale per l'Amministrazione che seleziona e fornisce le risorse umane all'interno degli uffici che erogano i servizi ai cittadini. In particolare, si occupa dell'assunzione di personale a tempo determinato e indeterminato; cura, altresì, la gestione giuridica, economica e previdenziale del personale in servizio, nonché il controllo delle presenze e l'erogazione delle iniziative formative e del servizio sostitutivo mensa. La maggior parte del lavoro svolto dalla Direzione ha impatto

all'interno dell'organizzazione e si manifesta al cittadino solo in termini di miglior qualità dei servizi conseguente ad un buon livello di organizzazione e motivazione del personale. Di interesse immediato per il cittadino è, invece, la gestione di tutta l'attività che porta all'assunzione del personale: bando di concorso, svolgimento delle selezioni, stesura e pubblicazione delle graduatorie e contrattualizzazione del vincitore.

La Direzione Politiche del Personale della Città Metropolitana di Palermo si occupa di:

- Costituzione di rapporti d'impiego, sia di ruolo sia a tempo determinato, attraverso studio ed analisi costante del fabbisogno di risorse umane.
- Prove selettive e concorsi.
- Mobilità tra enti, comando, assegnazioni temporanee e progressioni verticali di carriera.
- Sviluppo e incentivazione del personale.
- Stage e tirocini formativi.
- Gestione del lavoro agile.
- CUG/Sportello d'ascolto.
- Rilascio di certificazioni giuridiche.
- Formazione del personale dipendente.
- Ufficio Procedimenti Disciplinari.
- Pubblicazione incarichi conferiti ai dipendenti/dirigenti e ai consulenti.
- Comunicazioni obbligatorie al centro per l'impiego (cessazioni, assunzioni, trasformazioni contratti di lavoro).
- Gestione economica, previdenziale e giuridica del personale dipendente:
 - Aspettative
 - Assenze per malattia
 - Buoni pasto e Servizio sostitutivo mensa
 - Congedi
 - Ferie
 - Infortuni e malattie dovute a causa di servizio
 - Legge n. 104/1992 - Istituti vari
 - Orario di lavoro
 - Part-Time
 - Permessi
 - Lavoro in modalità agile

Per i soli dipendenti e dirigenti della Città Metropolitana di Palermo è possibile accedere, attraverso l'area intranet istituzionale raggiungibile al link <https://areariservata.cittametropolitana.pa.it/>, previa acquisizione delle credenziali, alle proprie aree riservate per la consultazione di:

- Cedolini, Certificazione Unica, ferie, permessi;
- Presenze e Assenze del dipendente.

Nella pagina intranet vengono inoltre pubblicati e periodicamente aggiornati: Circolari, documenti di varia natura di possibile interesse per i dipendenti, modulistica, selezioni interne dedicate al personale in servizio all'Amministrazione.

MAPPA DEI SERVIZI

SERVIZI FRUIBILI DALL'UTENZA ESTERNA

Di seguito si indicano le principali attività svolte e le modalità di accesso e fruibilità delle stesse.

RECLUTAMENTO DEL PERSONALE

L'assunzione presso la Città Metropolitana di Palermo avviene mediante:

- a) concorsi pubblici, mediante i quali vengono accertate la professionalità e le attitudini personali;
- b) avviamento degli iscritti nelle liste di collocamento, per le categorie ed i profili professionali per i quali sia richiesto il solo requisito della scuola dell'obbligo, Area degli Operatori;
- c) chiamata numerica degli iscritti nelle apposite liste costituite dai lavoratori disabili di cui alla normativa vigente (legge n. 68/1999);
- d) chiamata nominativa, a seguito della stipula delle convenzioni di cui alla legge n. 68/1999;
- e) mobilità volontaria;
- f) selezioni pubbliche per assunzioni a tempo determinato, nei casi previsti dalla normativa (a titolo esemplificativo, art. 110 del d.lgs. n. 267/2000).

PROCEDURE SELETTIVE:

Le procedure selettive possono essere di tipologie differenti:

- a) concorso per titoli ed esami;
- b) concorso per esami;
- c) concorso per titoli;
- d) corso-concorso;
- e) progressioni in area superiore per la riqualificazione del personale interno;
- f) mobilità tra enti;
- g) selezioni pubbliche esperti per affidamento incarichi dirigenziali ex art. 110 c.1 TUEL.

Possono accedere agli impieghi presso l'Ente i soggetti in possesso dei seguenti requisiti di carattere generale:

- cittadinanza italiana o di uno degli Stati membri dell'Unione Europea;
- compimento del 18° anno di età;
- idoneità fisica all'impiego: l'Amministrazione sottoporrà a visita medica di controllo i vincitori, in base alla normativa vigente, anche qualora appartenenti alle categorie protette;
- godimento dei diritti civili e politici;
- coloro che non siano stati destituiti o dispensati dall'impiego presso una pubblica amministrazione ovvero licenziati per persistente insufficiente rendimento o a seguito dell'accertamento che l'impiego venne conseguito mediante la produzione di documenti falsi e comunque con mezzi fraudolenti;
- coloro che non abbiano riportato condanne penali;
- coloro i quali siano in possesso del titolo di studio richiesto titolo di studio prescritto dal bando in relazione al profilo professionale da ricoprire (per i cittadini dell'U.E. il titolo di studio, qualora conseguito all'estero, deve essere stato riconosciuto equipollente al titolo di studio italiano prescritto e deve indicare la votazione conseguita).

Ulteriori requisiti possono essere previsti dal bando secondo le specificità della selezione e nel rispetto delle norme di legge.

CONCORSI

Dal bando di concorso all'assunzione del vincitore si riportano in sintesi procedure e tempistiche:

- Pubblicazione e diffusione del bando di selezione in rispetto delle norme in materia di pubblicità e trasparenza.

La pubblicazione del bando di selezione è effettuata, mediante pubblicazione dello stesso on line, sul sito web istituzionale www.cittametropolitana.pa.it (sezione amministrazione trasparente - bandi di concorso), sull'Albo Pretorio online, nonché sul portale InPA, raggiungibile al link <https://www.inpa.gov.it/>.

- Ammissione dei candidati

L'ammissione dei candidati alle prove è l'esito dell'attività istruttoria per la verifica del possesso dei requisiti, a cura del Dirigente della Direzione Politiche del Personale.

- Prove

La selezione pubblica, aperta a tutti i candidati che siano stati ammessi alla stessa, può avvenire per esami, per titoli, per titoli ed esami, per test, avvalendosi anche di sistemi automatizzati.

a) Selezione per esami

Le prove di esame per l'accesso dall'esterno consistono, di norma, in:

- prova pratica e/o colloquio finalizzati a verificare l'idoneità allo svolgimento delle mansioni tipiche del profilo professionale da ricoprire per i profili di tipo esecutivo, tipicamente individuabili nell'ex categoria A;
- una prova scritta/pratica ed una orale per i profili inquadrati nell'Area Operatori;
- una prova scritta ed una orale per i profili inquadrati nell'Area Istruttori, Funzionari ed E.Q.;
- una prova scritta, una prova orale ed una prova psico-attitudinale per i profili appartenenti all'Area Dirigenziale che verranno ricoperti mediante procedura concorsuale.

b) Selezione per titoli ed esami

Nei casi in cui l'ammissione a determinati profili avvenga mediante selezione per titoli ed esami, la valutazione dei titoli, secondo i criteri debitamente individuati nel bando, è svolta dopo la prova orale con riferimento ai soli candidati che l'abbiano superata.

I bandi prevedono l'accertamento delle conoscenze informatiche e di lingua straniera.

- Valutazione delle prove

La valutazione dei titoli è effettuata dopo le prove scritte e prima che si proceda alla correzione dei relativi elaborati. Nel caso in cui la prova d'esame consista esclusivamente in una prova orale, la valutazione dei titoli dovrà effettuarsi prima di procedere all'esperimento della prova stessa. Valutate le prove scritte e/o pratiche con l'attribuzione della valutazione a ciascun singolo elaborato, si espleta la prova orale, ove prevista, previa comunicazione dei risultati ai candidati, secondo le modalità indicate nel bando.

Nelle selezioni per esami il punteggio finale è determinato dalla media dei voti conseguiti nelle prove scritte, pratiche, teorico-pratiche, sommata alla votazione riportata a seguito del colloquio. Nelle selezioni per titoli ed esami la votazione complessiva è determinata sommando il punteggio conseguito nella valutazione dei titoli al voto complessivo riportato nelle singole prove d'esame. Nei concorsi per esami il punteggio finale è dato dalla somma dei voti conseguiti nelle prove scritte o pratiche o teorico-pratiche e della votazione conseguita nella prova orale. Nei concorsi per titoli ed esami la votazione complessiva è determinata sommando il voto conseguito nella valutazione dei titoli al voto complessivo riportato nelle prove d'esame.

- Graduatoria

La graduatoria di merito costituisce l'atto conclusivo della procedura di selezione ed è approvata dal Dirigente preposto alla gestione del personale, con l'osservanza delle riserve previste dal bando. Con l'approvazione della graduatoria vengono proclamati i vincitori.

La graduatoria di merito, formatasi dopo la conclusione delle prove concorsuali, è approvata con atto del Dirigente della Direzione Politiche del Personale, è pubblicata all'albo pretorio dell'Amministrazione per un periodo di almeno quindici giorni consecutivi nonché sul sito web istituzionale www.cittametropolitana.pa.it (sezione amministrazione trasparente - bandi di concorso) e sul portale InPA raggiungibile al link <https://www.inpa.gov.it/>.

- Commissione giudicatrice

Le Commissioni giudicatrici delle procedure selettive per l'assunzione di unità di personale fino all'area dei Funzionari e dell'Elevata Qualificazione, sono composte dal Segretario Generale o dal Dirigente cui afferiscono i posti messi a selezione, il quale assume le funzioni di Presidente, e da due tecnici esperti nelle materie oggetto delle prove d'esame, esterni all'Amministrazione e, comunque, nel rispetto delle disposizioni legislative vigenti in materia di composizione delle Commissioni. In caso di incompatibilità o conflitto di interesse del Dirigente competente, il segretario generale individua altro Dirigente per lo svolgimento delle funzioni di Presidente della commissione. La Commissione giudicatrice, per qualsiasi tipologia di selezione, è nominata con determinazione del Dirigente delle Politiche del Personale.

La Commissione osserva il seguente ordine dei lavori:

- a) dichiarazione relativa ad eventuali incompatibilità fra i componenti;
- b) verifica eventuali incompatibilità fra componenti e candidati;
- c) esame della determinazione che indice la selezione;
- d) esame del bando e delle norme del presente Regolamento;
- e) verifica della pubblicità e diffusione del bando;
- f) presa d'atto dell'avvenuta ammissione dei candidati alle prove selettive;
- g) determinazione dei criteri per la valutazione delle prove, dei titoli vari e del curriculum professionale;
- h) determinazione, avuto presente il numero dei candidati, del termine ultimo, entro il quale il procedimento selettivo dovrà terminare;
- i) fissazione data eventuale preselezione;
- j) fissazione della data delle prove;
- k) esperimento delle prove scritte e/o pratiche e/o test;
- l) valutazione delle prove suddette con attribuzione dei voti a ciascun candidato;
- m) comunicazione ai candidati dell'esito della/e prova/e e del relativo punteggio conseguito, con invito a produrre i documenti relativi ai titoli da valutare, titoli che dovranno essere stati conseguiti entro il termine ultimo di scadenza del bando di selezione;
- n) di norma, predisposizione dei quesiti da porre ai singoli candidati per ciascuna delle materie d'esame, immediatamente prima dell'inizio di ciascuna prova orale;
- o) espletamento e valutazione della prova orale di ciascun candidato ammesso;
- p) pubblicazione, al termine d'ogni giornata di prove orali, del punteggio acquisito da ciascun candidato nella prova orale stessa;
- q) attribuzione ai titoli, presentati dai candidati ammessi alla selezione, all'atto della prova orale, dei punteggi stabiliti dal Regolamento;
- r) formulazione della graduatoria risultante dalla somma dei punteggi attribuiti, per ciascuna prova, nella valutazione delle singole categorie di titoli, a ciascun candidato.

- Assunzioni in servizio

Sono dichiarati vincitori i candidati classificatisi in graduatoria entro la posizione pari al numero dei posti messi in concorso. La graduatoria di merito però rimane efficace, per il periodo previsto dalla vigente normativa e decorrente dalla data della sua approvazione, per l'eventuale copertura, oltre che dei posti messi a selezione, dei ruoli funzionali che si venissero a rendere successivamente vacanti e/o disponibili, con riguardo alla medesima posizione professionale.

I candidati vincitori e in caso di scorrimento di graduatoria, quelli risultati idonei e classificatisi in posizioni successive ai vincitori dei posti per cui era stato bandito il concorso, ricevono la comunicazione del termine entro cui presentarsi per la stipula del contratto individuale di lavoro, la cui efficacia è subordinata all'accertamento del possesso dei requisiti prescritti per l'assunzione. Nel caso in cui il/la candidato/a non accetti la nomina o non assuma servizio senza giustificato motivo entro i termini stabiliti, perde il diritto all'assunzione.

- Periodo di prova

Il dipendente assunto in servizio a tempo indeterminato è soggetto ad un periodo di prova la cui durata è stabilita come segue:

- due mesi per i dipendenti inquadrati nelle aree degli Operatori e degli Operatori Esperti;
- sei mesi per il personale inquadrato nelle restanti aree.

Decorso il periodo di prova senza che il rapporto di lavoro sia stato risolto, il dipendente si intende confermato in servizio con il riconoscimento dell'anzianità dal giorno dell'assunzione.

MOBILITA' VOLONTARIA TRA ENTI (IN ENTRATA)

La mobilità avviene previa indicazione di apposito avviso pubblico di selezione per i posti, categorie e profili vacanti in dotazione organica e previsti dal piano assunzioni. Il bando definisce i requisiti richiesti, i criteri di scelta e le modalità procedurali. Le istanze di mobilità trasmesse spontaneamente al di fuori dello specifico avviso non saranno prese in considerazione. L'avviso di mobilità rimane in pubblicazione per almeno 30 giorni all'Albo Pretorio, sul sito internet istituzionale www.cittametropolitana.pa.it (sezione amministrazione trasparente - bandi di concorso) nonché sul portale InPA, raggiungibile al link <https://www.inpa.gov.it/>.

I candidati ammessi alla procedura di mobilità saranno selezionati da apposita commissione nominata dal Dirigente della Direzione Politiche del Personale.

ALTRI SERVIZI DI INTERESSE PER L'UTENZA ESTERNA

TIROCINI/STAGE UNIVERSITARI CURRICULARI ED EXTRA CURRICULARI

La Direzione Politiche del Personale è l'interlocutore cui è necessario rivolgersi per l'attivazione di Tirocini Formativi, Stage Universitari curriculari ed extra curriculari. Essi vengono attivati, previa stipula di una convenzione, con le Università o gli Enti di Formazione interessati a far vivere ai propri studenti un'esperienza formativa presso la Città Metropolitana di Palermo. Verificati quali e quanti uffici sono interessati ad accogliere i discenti, l'attività della Direzione:

- sovrintende alle operazioni amministrative connesse al loro inserimento lavorativo temporaneo (stipula convenzioni, accordi di collaborazione, progetto formativo, raccolta firme presenze, redazione scheda di valutazione ecc...)

- assegna i discenti agli Uffici temperando l'esigenza dei primi di fare un'esperienza il più possibile significativa e in linea con il loro percorso di studi, con la disponibilità dei Dirigenti dei servizi ad accoglierli e seguirli durante lo stage/progetto formativo.

RICONOSCIMENTO PERIODI DI CONTRIBUZIONE PREVIDENZIALE

Il personale della Città Metropolitana di Palermo è iscritto ai fini previdenziali all'Istituto nazionale di previdenza per i dipendenti dell'amministrazione pubblica (INPS gestione dipendenti pubblici - ex gestione I.N.P.D.A.P.). Chiunque abbia prestato servizio presso la Città Metropolitana di Palermo può ricongiungere i contributi, rivolgendosi al nostro Ufficio Trattamento Previdenziale che certifica i servizi e le retribuzioni sulla banca dati INPS..

SERVIZI FRUIBILI DALL'UTENZA INTERNA

RAPPORTO GIURIDICO: PRESENZE ED ASSENZE

La Direzione Politiche del Personale si occupa oltre che del trattamento giuridico e previdenziale dei dipendenti, anche della rilevazione delle loro presenze ed assenze dal servizio. Si occupa della verifica delle timbrature e delle presenze mensili, della verifica delle turnazioni nonché della verifica della correttezza degli inserimenti effettuati dagli operatori addetti alla rilevazione automatizzata delle presenze. Le tipologie di assenze, permessi e congedo previste, sono quelle normativamente e contrattualmente previste. La Direzione Politiche del personale si occupa anche delle visite fiscali prescritte dalla Legge in caso di assenza del dipendente dal lavoro per malattia.

MOBILITA'

La mobilità interna, intesa come trasferimento del personale tra diversi settori ha l'obiettivo di soddisfare sia le richieste di trasferimento dei dipendenti (che possono presentare domanda di trasferimento alla Direzione Politiche del Personale che, valutato il profilo di competenze dello stesso e le esigenze e le richieste in essere

nell'amministrazione al momento della domanda, può attivare la procedura di trasferimento), sia le esigenze dell'Amministrazione per promuovere lo sviluppo organizzativo, la valorizzazione e la crescita professionale del Personale, o per comprovate ragioni tecniche, organizzative e produttive (tenuto conto delle effettive competenze del dipendente, della categoria di appartenenza e nell'ambito delle mansioni per cui è stato assunto o a queste equivalenti). Il provvedimento di trasferimento è adottato dal dirigente competente nella gestione del personale previo nulla osta dei dirigenti di riferimento.

ALTRI SERVIZI DI INTERESSE PER I DIPENDENTI

MENSA: SERVIZIO SOSTITUTIVO

La Direzione Politiche del Personale si occupa dell'erogazione in modalità elettronica ai dipendenti dei buoni pasto loro spettanti. Infatti, il Contratto Nazionale di Lavoro vigente, prevede che gli enti, in relazione al proprio assetto organizzativo e compatibilmente con le risorse disponibili, possono istituire mense di servizio o, in alternativa, attribuire al personale buoni pasto sostitutivi, previo confronto con le organizzazioni sindacali.

Qualora la prestazione di lavoro giornaliera ecceda le sei ore consecutive, il personale ha diritto a beneficiare di una pausa di almeno dieci minuti ai fini del recupero delle energie psicofisiche. Per il diritto alla consumazione del pasto, tale pausa – comprovata da passaggi in entrata e uscita del tesserino magnetico in uso per la rilevazione automatizzata della presenza individuale – non può essere inferiore a trenta minuti e superiore alle due ore. L'erogazione del buono pasto è correlata alla durata per almeno due ore della prestazione lavorativa (ordinaria, straordinaria, recupero orario) successiva alla pausa pranzo. Possono percepire il buono pasto sostitutivo del servizio mensa, ai sensi dell'art. 35 c. 2 del nuovo CCNL, i dipendenti che prestino attività lavorativa al mattino per almeno 6,30 ore con prosecuzione pari ad almeno due ore nelle ore pomeridiane o, alternativamente, al pomeriggio per almeno 6 ore con prosecuzione pari ad almeno due ore nelle ore notturne. È esclusa la possibilità di riconoscere, su base giornaliera, più di un buono pasto. In ogni caso, l'erogazione del buono pasto è correlata ad una prestazione lavorativa giornaliera non inferiore alle 8 ore complessive, esclusa la pausa pranzo, salvo i casi espressamente previsti dalla contrattazione collettiva integrativa.

SICUREZZA SUI LUOGHI DI LAVORO (D.LGS. n. 81/08): VISITE MEDICHE

La Direzione Politiche del Personale si occupa di quanto concerne le visite mediche cui sottoporre il personale dipendente, intese come monitoraggio della salute dei lavoratori a norma del D.Lgs. n. 81/08 (visite mediche periodiche effettuate a scadenze regolari dal Medico Competente, visite per accertamento idoneità lavoratrici al rientro da gravidanza e puerperio, visite mediche obbligatorie al personale che rientra al lavoro a seguito di malattia superiore a 60 giorni, visite mediche per accertamento idoneità lavorativa, anche su richiesta dei dipendenti). Si precisa che all'atto dell'assunzione il medico competente sottopone a visita medica di controllo i lavoratori che la Città Metropolitana di Palermo intende assumere per verificarne l'idoneità psico-fisica all'impiego. La Direzione Politiche del Personale supervisiona altresì l'erogazione della formazione e gli aggiornamenti periodici obbligatori in tema di sicurezza sui luoghi di lavoro.

CERTIFICATO DI SERVIZIO

Coloro che hanno avuto o hanno in corso un rapporto di lavoro dipendente con la Città Metropolitana di Palermo, possono richiedere una certificazione che attesti il servizio prestato. Il documento di certificazione del servizio reso rilasciato dal potrà essere utilizzato soltanto nei rapporti con i privati, e a tal fine sullo stesso è apposta la dicitura: "Il presente certificato non può essere prodotto agli organi della Pubblica amministrazione o ai privati gestori di pubblici servizi."

FORMAZIONE DEL PERSONALE

La formazione e l'aggiornamento professionale del personale costituiscono strumenti di carattere permanente per la valorizzazione e lo sviluppo delle professionalità presenti nell'Amministrazione. La formazione e l'aggiornamento professionale sono assunti come metodo permanente per assicurare il costante adeguamento delle conoscenze e delle competenze, per favorire una cultura orientata al confronto dei risultati, per sviluppare autonomia e capacità d'iniziativa e per orientare i percorsi di carriera di tutto il personale. L'attività formativa si attua attraverso un piano di formazione che annualmente viene predisposto dalla Direzione Politiche del Personale ed inserito nel PIAO.

LA DIREZIONE POLITICHE DEL PERSONALE: DOVE E QUANDO

Gli uffici della Direzione Politiche del Personale sono ubicati al III piano del Palazzo Bosco Belvedere Lanza sito in via del Bosco n. 12 in Palermo.

Gli uffici sono aperti al pubblico lunedì, martedì, mercoledì e venerdì dalle 7:30 alle 14:00 e giovedì dalle 7:30 alle 18:00. Su appuntamento è possibile essere ricevuti dai Funzionari titolari di Elevata Qualificazione e dal Dirigente della Direzione Politiche del Personale.

Pec: risorseumane@cert.cittametropolitana.pa.it E-mail: risorseumane@cittametropolitana.pa.it

DIRIGENTE DELLA DIREZIONE POLITICHE DEL PERSONALE

Dott. Antonio Calandriello

tel. 091-6628241

Indirizzi di posta elettronica: a.calandriello@cittametropolitana.pa.it

SEGRETERIA DI DIREZIONE - UFFICIO DI STAFF DEL DIRETTORE

Responsabile

Funzionario Contabile De Lisi Giuseppina

tel. 091-6628876

Indirizzi di posta elettronica: g.de_lisi@cittametropolitana.pa.it

COMITATO UNICO DI GARANZIA (C.U.G)

Presidente

D.ssa Rita Calascibetta

tel. 091-6628855

Indirizzi di posta elettronica: r.calascibetta@cittametropolitana.pa.it

SERVIZIO GESTIONE GIURIDICA DEL PERSONALE E SVILUPPO ORGANIZZATIVO

Responsabile

E.Q. Funz. Amm.vo D.ssa Ferraù Maria Rosa

tel. 091-6628664

Indirizzi di posta elettronica: m.ferrau@cittametropolitana.pa.it

SERVIZIO GESTIONE ISTITUTI CONTRATTUALI, RELAZIONI SINDACALI E APPLICAZIONE SISTEMA DI VALUTAZIONE DEL PERSONALE

Responsabile

E.Q. Funz. Tecnico Ing. Scaffidi Fonti Giuseppe

tel. 091-6628521

Indirizzi di posta elettronica: g.scaffidi@cittametropolitana.pa.it

SERVIZIO PROGRAMMAZIONE FABBISOGNO ED ACQUISIZIONE PERSONALE

Responsabile

Funz.Amm.vo Dr. Alessandro Tomasello

tel. 091-6628385

Indirizzi di posta elettronica: a.tomasello@cittametropolitana.pa.it

DIREZIONE POLITICHE DEL PERSONALE

SERVIZIO	INDICATORE DI MISURAZIONE	STANDARD DI QUALITÀ	QUALITÀ RILEVATA AL 31/12 DI CIASCUN ANNO
PROCEDURE CONCORSUALI	- Attuazione temporale e numerica delle procedure concorsuali e valutative (interne ed esterne) previste nel Piano dei Fabbisogni del Personale 2024-2026, così come inserito nel PIAO 2024-2026.	<ul style="list-style-type: none"> - Pubblicazione sul sito istituzionale web. - Pubblicazione sulla piattaforma InPa. - Massima visibilità e aggiornamento costante. - Regolarità della prestazione e conclusione dei procedimenti preventivati, di competenza, entro i termini previsti. - Riscontro alle richieste di accesso agli atti entro i termini di legge. 	



CITTA' METROPOLITANA DI PALERMO
RAGIONERIA GENERALE

CARTA DEI SERVIZI



Premessa

La Carta dei Servizi è il mezzo attraverso il quale qualsiasi soggetto che eroga un servizio pubblico individua gli standard della propria prestazione, dichiarando i propri obiettivi e riconoscendo specifici diritti in capo al cittadino, utente, consumatore.

Attraverso la Carta dei Servizi i soggetti erogatori di servizi pubblici si impegnano, dunque, a rispettare determinati standard qualitativi e quantitativi, con l'intento di monitorare e migliorare le modalità di fornitura e somministrazione.

Il principio ispiratore della Carta dei Servizi è quello di tutelare il cittadino, mettendolo in condizione di conoscere ed accedere agevolmente ai pubblici servizi, erogati in un'ottica di trasparenza, imparzialità ed eguaglianza.

Quindi la Carta dei Servizi è uno strumento di comunicazione tra la Città Metropolitana ed i cittadini, e di tutela dei diritti di questi ultimi.

In particolare la Carta:

- chiarisce diritti e doveri dell'ente, nel fornire i servizi ai cittadini, e diritti e opportunità dei cittadini stessi
- presenta ai cittadini tutte le opportunità e i servizi presenti per facilitarne l'accesso e la fruizione;
- fissa gli standard di qualità dei servizi e fornisce ai cittadini le informazioni e gli strumenti necessari per verificarne il rispetto;
- individua gli obiettivi di miglioramento e indica come verificarne il raggiungimento.

La Carta, insieme alle indagini di customer satisfaction, rappresenta uno degli ambiti di attività del "Sistema qualità", l'insieme delle iniziative e delle azioni relative alla qualità dei servizi.

Caratteristiche della carta dei servizi

La presente Carta dei Servizi è un documento reso pubblico agli utenti e descrive gli strumenti che possono essere utilizzati per ricevere informazioni e servizi ed è disponibile sia in formato cartaceo che in versione digitale.

Norme e Direttive

I principali riferimenti normativi della Carta dei Servizi sono:

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994. - Principi sull'erogazione dei servizi pubblici.
- Direttiva 24 marzo 2004 del Ministro della Funzione Pubblica. Rilevazione della qualità percepita dai cittadini
- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994. - Principi sull'erogazione dei servizi pubblici.
- Legge n. 150 del 7 giugno 2000. Disciplina delle attività di informazione e di comunicazione delle pubbliche amministrazioni.

- D.Lgs n. 286 del 30 luglio 1999 art. 11 “Qualità dei servizi pubblici e Carte dei servizi”. Riordino e potenziamento dei meccanismi e strumenti di monitoraggio e valutazione dei costi, dei rendimenti e dei risultati dell'attività svolta dalle amministrazioni pubbliche
- Legge 69/2009, L.R 5/2011
- D.Lgs.33/2013 e ss.mm.ii
- Regolamento UE 2016/679 e D.Lgs.196/2003 e ss.mm.ii

Principi fondamentali

La Carta dei Servizi della Ragioneria Generale si ispira ai seguenti principi:

- Eguaglianza
- Legalità
- Imparzialità
- Continuità
- Partecipazione
- Efficacia, efficienza ed economicità
- Chiarezza e cortesia
- Informazione

Le Competenze

La Ragioneria Generale è la Direzione a cui sono affidati il coordinamento e la gestione dell'attività finanziaria dell'Ente. Essa ha il principale obiettivo istituzionale di garantire la corretta programmazione e la rigorosa gestione delle risorse pubbliche, la verifica e l'analisi degli andamenti della spesa pubblica in funzione delle risorse che si rendono disponibili nel corso dell'esercizio finanziario.

La sua attività si espleta principalmente: nella redazione di atti di programmazione: Bilanci di previsione, Documento Unico di Programmazione, Piano Triennale delle Opere pubbliche e sue variazioni; nella redazione di atti di gestione: Piano Esecutivo di Gestione e sue variazioni, salvaguardia degli equilibri di bilancio e assestamento generale del bilancio di previsione; nella rendicontazione della gestione attraverso la redazione del Rendiconto della Gestione; cura degli adempimenti amministrativo-contabili, che si esprimono nella resa del parere contabile e del visto di copertura finanziaria sui Decreti del Sindaco Metropolitan, sulle deliberazioni del Commissario Straordinario nonché sulle determinazioni dirigenziali; nel monitoraggio del costante permanere degli equilibri generali di bilancio e nel rispetto dei principi dettati dalla normativa di contabilità; nel porre in essere i riscontri amministrativi, contabili e fiscali sugli atti di liquidazione proposti dagli uffici comunali; nella parifica dei conti amministrativi del tesoriere comunale, dell'economista e degli agenti contabili interni.

In ragione della complessità e dell'ampiezza delle funzioni espletate, la Ragioneria Generale è connotata da una forte articolazione organizzativa.

I Servizi erogati

Per garantire una buona erogazione di servizi, la Ragioneria Generale ha individuato alcuni “standard” per permettere ai cittadini di verificare la qualità delle prestazioni offerte dall'Ente.

Per “*standard*” si intendono gli indicatori che misurano le attività svolte dall’ufficio, che vengono presi come riferimento al fine di garantire il mantenimento dei livelli di qualità promessi alla cittadinanza.

Come può evincersi, la Ragioneria Generale non svolge servizi nei confronti di utenti esterni, ma svolge per lo più attività all’interno dell’Ente. Tuttavia sono stati individuate i seguenti servizi da monitorare:

- ✓ Pagamenti in favore dei Fornitori (Scheda A)
- ✓ Certificazioni nei confronti del personale dell’ente (Scheda B).

DIREZIONE RAGIONERIA GENERALE	
SERVIZIO PAGAMENTI FORNITORI	
SERVIZIO	Il servizio a seguito della ricezione delle Determine di liquidazione e pagamenti di fatture relative a forniture di beni e servizi da parte dei competenti Uffici dell'Amministrazione, provvede alla contabilizzazione; alla verifica della documentazione giustificativa all'emissione dell'ordinativo di pagamento della relativa trasmissione all'Istituto tesoriere, quindi alla contabilizzazione dell'avvenuto pagamento.
Finalità del Servizio	Gestione dei pagamenti effettuati dall'Ente.
Stakeholder	Fornitori dell'Ente
Responsabile del Servizio	Vacante Tel 091/6628222 E-mail: tesoro@cittametropolitana.pa.it
Personale assegnato al Servizio	<ul style="list-style-type: none"> - Mirko Rera tel: 091/662--- e-mail: m.rera@cittametropolitana.pa.it - Roberta Cucinella tel: 091/662--- e-mail: r.cucinella@cittametropolitana.pa.it - Filippa Vaccaro tel: 091/6628986 e-mail: f.vaccaro@cittametropolitana.pa.it - Santina Lomonte tel: 091/6628460 e-mail: s.lomonte@cittametropolitana.pa.it - Caterina Barretta tel: 091/6628215 e-mail: c.barretta@cittametropolitana.pa.it - Rosalia Carcione tel: 091/6628871 e-mail: r.carcione@cittametropolitana.pa.it - Pina Bellona Saraco tel: 091/6628851 e-mail: b.saraco1@cittametropolitana.pa.it - Maria Rosa Vitrano tel: 091/6628399 e-mail: m.vitrano@cittametropolitana.pa.it
Sede dell'Ufficio	Via Maqueda 100 90134 - Palermo
Ricevimento e/o contatti con l'utenza	<ul style="list-style-type: none"> - Lunedì, martedì, mercoledì e venerdì dalle ore 9,00 alle ore 12,00; giovedì 9,00/12,00 e 15,00/16,30 - Tramite e.mail agli indirizzi sopra riportati - Tramite contatti telefonici

Scheda A

SERVIZIO	INDICATORE DI MISURAZIONE	STANDARD DI QUALITA'	QUALITA' RILEVATA AL 31/12
Gestione dei pagamenti effettuati dall'Ente	- numero mandati/numero Determine di liquidazione e pagamento 100%	- Giorni decorrenti dalla ricezione dell'atto di liquidazione dagli Uffici dell'Ente all'emissione del mandato di pagamento entro gg.8. - Attivazione del questionario Customer satisfaction con esito positivo sul totale di questionari acquisiti.	

DIREZIONE RAGIONERIA GENERALE SERVIZIO RILASCIO CERTIFICATI AI DIPENDENTI	
SERVIZIO	<p>Il prestito al dipendente “cessione del quinto o delega” rilasciato tramite convenzioni con finanziarie o banche, rientra tra i fringe benefit ; si tratta della concessione del prestito di una somma di denaro su cui gravano sempre tassi di interesse, ma che sono sicuramente più bassi di quelli di mercato. Il lavoratore, poi, dovrà provvedere alla restituzione dell'importo ricevuto in base agli accordi pattuiti con il datore di lavoro.</p> <p>Il “RILASCIO CERTIFICATO DI STIPENDIO” richiesto dal dipendente dell'Amministrazione, illustra la retribuzione, che al netto di tutte le eventuali trattenute determina la base per il calcolo del quinto.</p>
Finalità del Servizio	Servizio Welfare ai dipendenti
Stakeholder	Personale dell'Amministrazione
Responsabile del Servizio	<p>Dr. Calogero Moscarelli</p> <p>Tel 091/6628332</p> <p>E-mail: c.moscarelli@cittametropolitana.pa.it</p>
Personale assegnato al Servizio	<p>Sig. ra Anna Maria Vaccaro</p> <p>tel 091/6628885</p> <p>e-mail: a.vaccaro@cittametropolitana.pa.it</p>
Sede dell'Ufficio	Via del Bosco 14 90134 - Palermo
Ricevimento e/o contatti con l'utenza	<ul style="list-style-type: none"> - Lunedì, martedì, mercoledì e venerdì dalle ore 9,00 alle ore 12,00; giovedì 9,00/12,00 e 15,00/16,30 - Tramite e.mail agli indirizzi sopra riportati

Scheda B

	- Tramite contatti telefonici		
SERVIZIO	INDICATORE DI MISURAZIONE	STANDARD DI QUALITA'	QUALITA' RILEVATA AL 31/12
Gestione servizio Welfare per i dipendenti	- numero certificati emessi/numero di certificati richiesti 100%	- rispetto della tempistica - Attivazione del questionario Customer satisfaction con esito positivo sul totale di questionari acquisiti.	