

SEGRETERIA GENERALE

Descrizione del Servizio erogato e riferimenti normativi	<p style="text-align: center;">Rilascio documenti su richiesta di accesso atti amministrativi</p> <p>La Segreteria Generale, rilascia documentazione a seguito di richiesta degli "interessati", di tutti i soggetti privati, compresi quelli portatori di interessi pubblici o diffusi, che abbiano un interesse diretto, concreto e attuale, corrispondente ad una situazione giuridicamente tutelata e collegata al documento al quale è chiesto l'accesso;</p> <p>Rif.Normativi: Legge, testo coordinato 07/08/1990 n. 241, (Norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi), dal D.L. 31 Maggio 2021, n. 77 convertito con modificazioni dalla L. n. 108 del 29 luglio 2021.</p>
Stakeholder	Cittadini, Imprese, CCS Prefettura, Forze dell'Ordine, Enti Pubblici etc.
Responsabile della Segreteria Generale	Segretario Generale: Dott. Fabio Martino BATTISTA
Personale assegnato al Servizio e recapiti	Dott.ssa Pollina Maria Antonina Tel.0923806308/3351229832 Email: mapollina@consorziocomunale.trapani.it Dott. Martinico Giuseppe Tel.0923806306/3371480296 Email: gmartinico@consorziocomunale.trapani.it PEC: provincia.trapani@cert.prontotp.net
SEDE Uffici	Via Garibaldi 89, Trapani
Ricevimento utenza	La Segreteria Generale riceve su appuntamento

DIMENSIONE degli Standard di qualità	INDICATORE di qualità	Modalità di rilevazione (Criterio di determinazione)	Standard di qualità TARGET
ACCESSIBILITA'	Fruibilità del Servizio (in termini di canali di comunicazione e di orari/giornate)	Numero canali di comunicazione Numero giornate di ricevimento sul numero di giornate lavorative settimanali	Almeno 2 (recapito telefonico e email ordinaria/certificata) La Segreteria Generale riceve su appuntamento
TEMPESTIVITA'	Gestione delle segnalazioni/reclami/richiesta di intervento	Giorni decorrenti dalla richiesta di appuntamento alla relativa calendarizzazione Giorni decorrenti dalla ricezione dell'istanza di accesso atti al successivo riscontro all'utenza	Entro 7 giorni Entro 30 giorni
TRASPARENZA	Disponibilità a condividere con l'utente le informazioni sull'iter per il rilascio del servizio in argomento	Contatti con l'ufficio / personale addetto	Aggiornamento costante sul sito dell'Ente dei contatti utili all'utente per richiedere informazioni all'ufficio preposto
EFFICACIA	Esaustività della prestazione erogata	Percentuale di questionari di customer satisfaction con esito positivo sul totale di questionari acquisiti	>= 60%