

# ***Libero Consorzio Comunale di Trapani***

***Ex art. 1 L.R. n.15 DEL 4/8/2015  
già Provincia Regionale di Trapani***



## **CARTA DEI SERVIZI E STANDARD DI QUALITA'** **Servizi erogati all'utenza**

*approvata con decreto del Commissario Straordinario n. 15 del 08/02/2023*

## **PRESENTAZIONE**

“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” (Direttiva Presidente Consiglio dei Ministri 27 Gennaio 1994 “Principi sull’erogazione dei servizi pubblici”). Il Libero Consorzio Comunale di Trapani, attraverso la Carta dei Servizi, assume una serie di impegni nei confronti della propria utenza riguardo ai servizi, alle modalità di erogazione di questi servizi e agli standard di qualità, sulla base dei principi che ne ispirano l’operato.

Obiettivo della Carta è porre gli utenti nella condizione di verificare la qualità del servizio prestato in relazione agli standard definiti e, insieme alle indagini di *customer satisfaction* e alle procedure di reclamo, rappresenta uno degli spazi di attività del “Sistema qualità”. La Carta rappresenta inoltre una guida pratica ai servizi dell’Ente, fornendo informazioni per accedere ed utilizzare i servizi offerti.

Con la pubblicazione sul sito istituzionale dell’Ente del presente documento, i cittadini potranno svolgere un controllo esterno sulla qualità, tempestività ed economicità anche ai sensi e per gli effetti del decreto legislativo 20 dicembre 2009, n. 198.

In tema di qualità dei servizi, sono state introdotte dalla L. n. 113 del 6/08/2021 che istituisce per la P.A. l’adozione del Piano integrato di attività e organizzazione (PIAO), tra le cui finalità emerge la necessità di assicurare la qualità e la trasparenza dell’attività amministrativa e migliorare la qualità dei servizi ai cittadini e alle imprese attraverso, anche , la semplificazione e reingegnerizzazione dei processi anche in materia di diritto di accesso, un PA aperta alla sua cittadinanza.

## **LA PRINCIPALE NORMATIVA DI RIFERIMENTO**

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27.01.94 avente ad oggetto “Principi sull’erogazione dei servizi pubblici” che detta i principi generali cui deve essere progressivamente uniformata l’erogazione dei servizi pubblici, individuando la

“Carta dei Servizi” quale strumento a disposizione delle Pubbliche Amministrazioni per definire in modo chiaro e facilmente comprensibile per gli utenti a) quali sono i servizi erogati e con quali modalità e condizioni l’utente può usufruirne; b) quali sono gli standard garantiti; c) in che modo gli utenti possono esprimere il loro giudizio sul servizio e presentare suggerimenti, reclami etc.;

- Legge 7 agosto 1990 n. 241, “Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi”, come successivamente modificato ed integrato;
- Legge Regionale Sicilia del 21 maggio 2019 n. 7, “Disposizioni per i procedimenti amministrativi e la funzionalità dell’azione amministrativa”;
- D.lgs. 286/1999 art. 11, co. 1, modalità di erogazioni servizi;
- l'art.147 comma 2 lett. e) del d. lgs. n. 267/00 s.m.i. del “Testo unico delle leggi sull'ordinamento degli enti locali” 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. 267/00 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,...”;
- D. lgs. del 27 ottobre 2009 n. 150, “Attuazione della legge 4 marzo 2009, in materia di ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni”, come successivamente modificato ed integrato;
- D. lgs. del 20 dicembre 2009 n. 198, “Attuazione dell’art. 4 della legge 4 marzo 2009 n. 15, in materia di ricorso per l’efficienza delle amministrazioni e dei concessionari dei servizi pubblici”;
- le Deliberazioni n. 88/10 “Linee guida per la definizione degli standard di qualità” e n. 3/12 “Linee guida per il miglioramento degli strumenti per la qualità dei servizi pubblici” con le quali la ex CIVIT ha dettato le linee guida per la definizione degli standard di qualità e per il miglioramento degli strumenti della qualità dei servizi pubblici, fornendo indirizzi operativi utili ai fini di una loro corretta definizione. Tali linee guida costituiscono principi generali per gli enti locali e in particolare la succitata

delibera n. 3/2012 prevede che l'elenco dei servizi resi al cittadino e i relativi standard di qualità debbano confluire nella Carta dei servizi di ciascuna amministrazione, che rappresenta lo strumento principale per la riforma in materia di qualità dei servizi pubblici;

- 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.”;
- 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.”. Nell'espletamento dei servizi di competenza si osservano, inoltre, le norme che disciplinano l'accesso, la sicurezza, la prevenzione della corruzione e trasparenza;
- l'art.19 del Regolamento per la disciplina ed organizzazione dei controlli interni che indica le finalità del “Controllo sulla qualità dei servizi”;
- la Legge n.113 del 06.08.2021 di istituzione, per la P.A. del Piano Integrato di Attività e Organizzazione (PIAO), tra le cui finalità emerge la necessità di assicurare la qualità e la trasparenza dell'attività amministrativa e migliorare la qualità dei servizi ai cittadini e alle imprese;
- Regolamento sull'ordinamento degli uffici e dei servizi recante, in particolare, il sistema di misurazione e valutazione della performance;
- Regolamento sul procedimento amministrativo e relative schede procedimentali;
- Regolamento per la disciplina dei controlli interni;
- Piano Triennale di Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza vigente, ora sezione del PIAO.

## **PRINCIPI E DIMENSIONI**

Nell'erogazione dei propri servizi il Libero Consorzio Comunale di Trapani si ispira ai seguenti principi fondamentali e regole di comportamento:

### **Eguaglianza**

Nessuna distinzione nell'erogazione del servizio può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione e opinioni politiche. Il Libero Consorzio Comunale di Trapani garantisce la parità di trattamento per tutti i cittadini residenti nel territorio di competenza.

### **Imparzialità**

Il Libero Consorzio Comunale di Trapani assume comportamenti, nei confronti degli utenti, secondo criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.

### **Continuità**

Il Libero Consorzio Comunale di Trapani eroga servizi in maniera continuativa, regolare e senza interruzioni.

## **Partecipazione**

Il Libero Consorzio Comunale di Trapani garantisce la partecipazione del cittadino alla prestazione del servizio, il diritto di accesso alle informazioni in possesso del Settore competente, la facoltà di produrre memorie e documenti, prospettare osservazioni, formulare suggerimenti per il miglioramento dei servizi.

## **Efficienza ed efficacia**

Il LCC di Trapani pone il massimo impegno affinché i servizi siano erogati in modo da garantire un idoneo grado di efficienza ed efficacia, ponendo in essere le condizioni e le misure idonee al raggiungimento di tali obiettivi, compatibilmente con le risorse disponibili.

**La qualità dei servizi** è rappresentata dalle seguenti dimensioni:

- a) **Accessibilità**, intesa come disponibilità e diffusione di un insieme predefinito di informazioni che consentano, a qualsiasi potenziale fruitore, di individuare agevolmente e in modo chiaro il luogo in cui il servizio o la prestazione possono essere richiesti, nonché le modalità per fruirne direttamente e nel minore tempo possibile.
- b) **Tempestività**, rappresentata dal tempo che intercorre dal momento della richiesta al momento dell'erogazione del servizio o della prestazione.
- c) **Trasparenza**, caratterizzata dalla disponibilità e diffusione di un insieme predefinito di informazioni che consentano, all'utenza di conoscere lo stato di avanzamento della pratica, i nomi dei responsabili del procedimento e i tempi di risposta.
- d) **Efficacia**, intesa come la rispondenza del servizio a ciò che il richiedente può aspettarsi dallo stesso. L'Ente definisce, in via preventiva, gli standard qualitativi dei servizi e li aggiorna periodicamente.

Il LCC di Trapani persegue l'obiettivo del progressivo e continuo miglioramento del servizio erogato e con riferimento alla dimensione della Trasparenza, provvede a:

- razionalizzare e semplificare le procedure
- informare gli utenti e tutelare i loro diritti
- attivare criteri finalizzati a garantire la trasparenza dell'azione amministrativa e il raggiungimento di soddisfacenti livelli di efficacia ed efficienza del servizio.

## **INFORMAZIONE, DIRITTO DI ACCESSO, SEGNALAZIONI E RECLAMI**

### **Informazione**

L'utente ha diritto ad una informazione chiara, completa, qualificata e tempestiva su tutte le funzioni istituzionali, sui servizi offerti e sulla loro erogazione.

L'Ente vi provvede tramite pubblicazione sul sito internet istituzionale:  
<http://www.provincia.trapani.it>

### **Diritto di accesso**

E' garantita a tutti i cittadini la possibilità di accedere agli atti e ai documenti amministrativi detenuti dall'Ente. Le attuali norme che regolano tale diritto prevedono tre possibilità:

1. L'accesso agli atti o "documentale" (L. n.241/90) lo possono esercitare tutti i soggetti privati, compresi quelli portatori di interessi pubblici o diffusi, che abbiano un interesse diretto, concreto e attuale collegato a una situazione che sia giuridicamente tutelata e connessa al documento oggetto di richiesta di accesso.

L'accesso agli atti è disciplinato dal "REGOLAMENTO CONTENENTE LE MISURE ORGANIZZATIVE PER L'ESERCIZIO DEL DIRITTO DI ACCESSO CIVICO E ACCESSO GENERALIZZATO" approvato con Deliberazione Commissariale (Giunta) n. 76 del 25/09/2017.

2. L'accesso civico c.d. "semplice" (D.lgs 33/2013) consente a chiunque, senza necessità di dimostrare un interesse qualificato, di richiedere documenti, dati o informazioni che le amministrazioni hanno l'obbligo di pubblicare nella sezione "Amministrazione trasparente" dei propri siti istituzionali, nei casi in cui gli stessi non siano stati pubblicati (art.5, c. 1).

3. L'accesso civico "generalizzato" (introdotto dal D.Lgs. n. 97 del 2016) consente a chiunque di richiedere dati e documenti disponibili e identificati, ulteriori rispetto a quelli che le amministrazioni sono obbligate a pubblicare nella sezione Amministrazione Trasparente del sito internet istituzionale.

Tutte le istanze di accesso agli atti vanno presentate dall'utente secondo le modalità e

quanto contenuto nel succitato Regolamento, rinvenibile attraverso il seguente collegamento: <http://www.provincia.trapani.it/provinciatp/provinciatp/zf/index.php/atti-general/index/dettaglio-atto/atto/13> utilizzando la modulistica reperibile al seguente link: <http://www.provincia.trapani.it/provinciatp/zf/index.php/trasparenza/index/index/categoria/429>

## **SEGNALAZIONI E RECLAMI**

Nel caso in cui non siano rispettati gli standard, l'utente ha facoltà di presentare segnalazioni e reclami rispetto all'inadeguatezza di servizi e/o ritardi nell'erogazione degli stessi, al fine di porre rimedio a situazioni di disagio che non assicurino l'effettivo godimento del servizio.

### **U.R.P. (Ufficio Relazioni con il Pubblico)**

Nel Libero Consorzio Comunale di Trapani l'Ufficio per le relazioni con il pubblico di seguito URP fa parte della direzione Affari Generali; gli URP sono stati istituiti con l'art.12 del D.lgs. n.29 del 03.02.1993 ora art.11 del D.lgs. 30.03.2001 n.165.

Nell'ordinamento italiano esso si colloca nella più ampia cultura della trasparenza cultura della trasparenza amministrativa e nella crescente attenzione verso la qualità dei servizi e il rapporto istituzione-cittadini.

Con la legge del 07.06.200 n.150, si è portato a compimento l'evoluzione normativa in materia di comunicazione ed informazione pubblica iniziata con le riforme degli anni novanta, individuando nell'URP, la struttura dedicata alle attività di comunicazione. Tale legge nel riaffermare i principi generali espressi dal decreto legislativo n.29 del 1993 ha assegnato all'URP nuove funzioni, ruoli e compiti di tale struttura prevedendo specifiche professionalità per il personale dell'URP, meglio delineate nel decreto n.422 del 2001.

Il vigente Regolamento per la disciplina ed organizzazione dei controlli interni prevede al capo IV che, la verifica per la qualità dei servizi è assicurata dall'URP.

Il Dirigente responsabile dell'URP opera in stretto raccordo con il Segretario Generale e la Conferenza dei Dirigenti al fine di determinare gli standard e i criteri di erogazione



delle prestazioni partecipando alla predisposizione delle Carte dei Servizi dell'Ente.

I risultati dell'attività di rilevazione, del livello di soddisfacimento dell'utenza in relazione ai servizi erogati, di monitoraggio delle segnalazioni e dei reclami sono raccolti dal Responsabile dell'URP il quale provvederà trimestralmente ed entro dieci giorni dalla chiusura del trimestre, a trasmettere una relazione esplicativa del controllo svolto, al Presidente della Giunta, al Segretario Generale, ai Dirigenti dei Settori, anche tramite la Conferenza dei Dirigenti, agli Organismi istituiti.

I risultati della attività svolta e delle rilevazioni effettuati hanno rilievo ai fini della misurazione e valutazione della qualità dell'azione amministrativa e gestionale e concorrono ad orientare i servizi dell'Ente attraverso l'adozione delle necessarie misure organizzative

### **Obiettivi, attività e destinatari**

L'URP svolge la propria azione, osservando la fondamentale distinzione tra la comunicazione istituzionale e di servizio e la comunicazione politica, conformemente ai seguenti principi:

- a) Garantire l'esercizio dei diritti di informazione, di accesso e di partecipazione all'attività dell'Ente, promuovendone la conoscenza all'esterno;
- b) Agevolare l'utilizzazione dei servizi offerti ai cittadini;
- c) Utilizzare i sistemi di interconnessione telematica e nuove tecnologie disponibili presso l'Ente;
- d) Attuare, mediante l'ascolto dei cittadini e la comunicazione interna, i processi, di verifica della qualità dei servizi e di gradimento degli stessi da parte degli utenti interni ed esterni all'Ente;
- e) Attivare sistemi di customer satisfaction per la rilevazione ed il monitoraggio della qualità dei servizi e delle prestazioni erogate;
- f) Favorire la comunicazione interna e la tempestiva e costante circolazione delle informazioni;
- g) Favorire la reciproca informazione tra l'URP Provinciale e gli URP di varie amministrazioni.

L'URP svolge le seguenti attività:

a) attiva forme di ascolto dei cittadini, raccogliendo suggerimenti, proposte, disservizi, segnalazioni e reclami eventualmente pervenuti, relazionandosi con i settori interessati, monitorando costantemente il procedimento avviato a seguito della segnalazione o del reclamo e rilevando statisticamente i dati ricavati;

b) organizza indagini sul grado di soddisfazione dell'utenza per i servizi erogati e sull'evoluzione dei bisogni e delle esigenze dei cittadini;

c) collabora con tutti i Settori dell'Ente attivando forme e modalità di raccordo per una tempestiva circolazione ed aggiornamento delle informazioni e individuando gli strumenti idonei per la definizione dei contenuti della comunicazione ai cittadini.

I cittadini hanno libero accesso agli Uffici dell'URP che ha sede al piano terra di **Palazzo Riccio di Morana via Garibaldi, 89 91100 - Trapani**, negli orari di apertura al pubblico:

- da lunedì al venerdì dalle ore 9,00 alle ore 13,00 e mercoledì dalle ore 15,00 alle ore 17,00.

Il centralino risponde al numero 0923 806111-211

PEC: [provincia.trapani@certprontotp.net](mailto:provincia.trapani@certprontotp.net)

Dalla *home page* del sito istituzionale dell'Ente sito web <http://www.provincia.trapani.it>, è possibile accedere alla modulistica utile per la fruizione dei servizi resi dall'URP al seguente indirizzo :<http://www.provincia.trapani.it/provinciatp/zf/index.php/modulistica/index/dettaglio-area/area/12?sat=1674723423&nodo=nodo15>.

Il Libero Consorzio Comunale di Trapani è articolato secondo la struttura organizzativa delineata a seguito delle intervenute modifiche alla struttura macro-organizzativa dell'Ente con provvedimenti adottati dall'Organo di vertice di questo LCC, che vede la presenza di Settori/Staff come di seguito rappresentato:

Commissario Straordinario

Staff Commissario, Avvocatura e  
Contenzioso

Segreteria Generale

SETTORE

Affari Generali e Servizi alla Persona

SETTORE

Servizi Finanziari e Risorse Umane

SETTORE

Gestione e Coordinamento Servizi  
Tecnici

SETTORE

Tutela e Valorizzazione Ambientale e  
Servizi alle Imprese

Staff Gare e Contratti

Si riporta di seguito la mappatura dei servizi erogati dall'Ente nei vari ambiti gestionali ai quali sono correlati indicatori di qualità in grado di esprimere il livello di performance dei servizi erogati.

## STAFF COMMISSARIO e ANTICORRUZIONE CON PROGRAMMAZIONE

## UFFICIO DI GABINETTO

<b>Descrizione del Servizio erogato e riferimenti normativi</b>	<p style="text-align: center;"><b>Supporto all'Organo di Vertice</b></p> <p>Assistenza e supporto alla presenza e all'attività del Commissario straordinario dell'Ente per lo svolgimento dei compiti istituzionali allo stesso facenti capo, garantendo le attività di segreteria, le esigenze di rappresentanza e quelle connesse al cerimoniale.</p> <p>Il servizio erogato è volto ad assicurare lo svolgimento delle attività del Commissario straordinario, nonché la tessitura di una serie di relazioni finalizzate a consolidare la cooperazione con gli Enti istituzionali (Regione, Prefettura, Enti locali etc.), con le associazioni ed istituzioni territoriali allo scopo di sviluppare in sinergia con gli stessi piani e programmi di intervento di tipo strutturale, economico e sociale sul territorio. L'attività consiste soprattutto nella gestione dell'utenza esterna e del cerimoniale nonché nella gestione della corrispondenza.</p> <p><b>Rif.Normativi:</b> L.R, n. 7/2019, L.R. 15/2015; Legge 241/1990; D.Lgs. n. 33/2013</p>
<b>Stakeholder</b>	Cittadini, Imprese, Enti Pubblici etc.
<b>Responsabile del Servizio e recapiti</b>	dott.ssa Caterina Verghetti Tel.0923 806310 /3204310007 E-mail <a href="mailto:cverghetti@consorziocomunale.trapani.it">cverghetti@consorziocomunale.trapani.it</a>
<b>Personale assegnato al Servizio e recapiti</b>	M. Stella Giacalone - Istruttore tel. 0923 806304 / 328 0410430 Cinzia Gioiello - Collaboratore tel.0923 806305 / 328 0410433 Benigno Peri - Collaboratore tel.0923 806307 PEC: <a href="mailto:provincia.trapani@cert.prontotp.net">provincia.trapani@cert.prontotp.net</a> Email: <a href="mailto:presidenza@consorziocomunale.trapani.it">presidenza@consorziocomunale.trapani.it</a>
<b>SEDE Uffici</b>	Via Garibaldi 89, Trapani
<b>Ricevimento utenza</b>	Lunedì dalle 9.00 alle 13.00 e Mercoledì dalle 9.00 alle 13.00 e dalle 15.00 alle 16.00

<b>DIMENSIONE degli Standard di qualità</b>	<b>INDICATORE di qualità</b>	<b>Modalità di rilevazione (Criterio di determinazione)</b>	<b>Standard di qualità TARGET</b>
<b>ACCESSIBILITA'</b>	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)  Almeno 2 giornate (Lunedì e Mercoledì)
<b>TEMPESTIVITA'</b>	Gestione degli appuntamenti  Gestione della corrispondenza (segnalazioni/reclami/richesta informazioni)	Giorni decorrenti dalla richiesta di appuntamento alla relativa calendarizzazione  Giorni decorrenti dalla ricezione della istanza all'inoltro al Servizio competente per il successivo riscontro all'utenza	Entro 7 gg. dalla richiesta  gg. 1
<b>TRASPARENZA</b>	Pubblicazione/divulgazione delle informazioni relative al servizio erogato	Termine entro cui provvedere all'aggiornamento sul sito istituzionale (Sezione "Amministrazione Trasparente") delle informazioni (referenti/recapiti/orari etc.) per la fruizione del servizio	Tempestivo (=entro il giorno successivo all'acquisizione delle informazioni da aggiornare)
<b>EFFICACIA</b>	Esautività della prestazione erogata	Percentuale di questionari di customer satisfaction con esito positivo sul totale di questionari acquisiti	>= 60%

## SEGRETERIA GENERALE

<b>Descrizione del Servizio erogato e riferimenti normativi</b>	<p style="text-align: center;"><b>Rilascio documenti su richiesta di accesso atti amministrativi</b></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><b>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.</b></p>
<b>Stakeholder</b>	Cittadini, Imprese, CCS Prefettura, Forze dell'Ordine, Enti Pubblici etc.
<b>Responsabile della Segreteria Generale</b>	Segretario Generale: Dott. Fabio Martino BATTISTA
<b>Personale assegnato al Servizio e recapiti</b>	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: <a href="mailto:provincia.trapani@cert.prontotp.net">provincia.trapani@cert.prontotp.net</a>
<b>SEDE Uffici</b>	Via Garibaldi 89, Trapani
<b>Ricevimento utenza</b>	La Segreteria Generale riceve su appuntamento



<b>DIMENSIONE degli Standard di qualità</b>	<b>INDICATORE di qualità</b>	<b>Modalità di rilevazione (Criterio di determinazione)</b>	<b>Standard di qualità TARGET</b>
<b>ACCESSIBILITA'</b>	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
<b>TEMPESTIVITA'</b>	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
<b>TRASPARENZA</b>	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
<b>EFFICACIA</b>	Esaustività della prestazione erogata	Percentuale di questionari di customer satisfaction con esito positivo sul totale di questionari acquisiti	>= 60%

SERVIZIO "AFFARI GENERALI, PUBBLICA ISTRUZIONE, SERVIZI SOCIALI E ALLA PERSONA"

<b>Descrizione del Servizio erogato e riferimenti normativi</b>	<p style="text-align: center;"><b>Affari Generali</b></p> <p>- Assicurare la puntuale assegnazione della Posta in Entrata, attraverso la protocollazione giornaliera di tutta la posta cartacea ed elettronica in arrivo all'Ente e l'assegnazione ai settori di competenza.</p> <p>- Servizio di pubblicazione degli atti all'Albo Pretorio dell'Ente previa numerazione e registrazione decreti commissariali, delibera commissariali e determinazioni del Segretario Generale, di tutti gli atti adottati e pervenuti all'Ufficio anche dagli organi esterni secondo quanto previsto dalle norme, statuti e regolamenti.</p> <p><b>Rif.Normativi:</b> Legge n. 69 del 18/06/2009 e ss.mm.ii.</p>
<b>Stakeholder</b>	Enti Pubblici, Cittadini, Dipendenti, Associazioni , etc.
<b>Responsabile del Servizio e recapiti</b>	dott.ssa Loredana Cantalicio Tel.0923 806505 /3280410286 E-mail lcantalicio@consorziocomunale.trapani.it
<b>Personale assegnato al Servizio e recapiti</b>	Morreale Vitalba - Collaboratore tel. 0923 806312 Cirillo Antonella - Collaboratore tel.0923 806311 Todaro Francesca - Collaboratore tel.0923 806314 La Commare Eugenio - Collaboratore tel.0923 806309 Santoro Girolama - Collaboratore tel. 0923 806315 Manzo Francesco - Collaboratore tel .806223 PEC: <a href="mailto:provincia.trapani@cert.prontotp.net">provincia.trapani@cert.prontotp.net</a>
<b>SEDE Uffici</b>	Via Garibaldi 89, Trapani
<b>Ricevimento utenza</b>	Lunedì dalle 10.00 alle 12.00 e Mercoledì dalle 15.00 alle 17.00

DIMENSIONE degli Standard di qualità	INDICATORE di qualità	Modalità di rilevazione (Criterio di determinazione)	Standard di qualità TARGET
<b>ACCESSIBILITA'</b>	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 - email ordinaria/certificata Almeno 2 giornate (Lunedì e Mercoledì)
<b>TEMPESTIVITA'</b>	Gestione della posta in entrata e Gestione Pubblicazione Atti  Gestione della corrispondenza (segnalazioni/reclami/richesta informazioni)	Giorni decorrenti dalla ricezione all'assegnazione ai Servizi di pertinenza e la pubblicazione degli atti.  Giorni decorrenti dalla ricezione della istanza all'inoltro al Servizio competente per il successivo riscontro all'utenza	Tempestivo e comunque entro 1 giorno dall'acquisizione  gg. 1
<b>TRASPARENZA</b>	Sistema del Protocollo Informatico  Pubblicazione Atti	Numerazione della posta in entrata.  Albo Pretorio	Tempestivo e comunque entro il giorno successivo dalla ricezione della posta e/ o dalla numerazione dell'Atto
<b>EFFICACIA</b>	Esaustività della prestazione erogata	Rapporto tra il numero di posta ricevuta e quella assegnata Numero di Atti numerati e Pubblicati	100%

SERVIZIO "AFFARI GENERALI, PUBBLICA ISTRUZIONE, SERVIZI SOCIALI E ALLA PERSONA"

<p><b>Descrizione del Servizio erogato e riferimenti normativi</b></p>	<p style="text-align: center;"><b>UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Attività di primo contatto con il cittadino per informazioni generali sull'Ente e sul territorio provinciale.</li> <li>- Accesso agli atti ed ai documenti amministrativi del Libero Consorzio Comunale di Trapani, garantendo l'esercizio dei diritti di informazione, di accesso e di partecipazione.</li> <li>- Informazione sulla organizzazione, sui servizi e sulle attività dell'Ente e dei principali enti del territorio.</li> <li>- Rilascio modulistica e assistenza necessaria per l'utilizzo dei servizi dell'Ente.</li> <li>- Raccolta di istanze, reclami e suggerimenti e rilevazioni dei bisogni e dei livelli di soddisfazione dei cittadini finalizzate alla formulazione di proposte sugli aspetti organizzativi e logistici del rapporto con l'utenza.</li> </ul> <p><b>Rif.Normativi:</b> Legge n. 150/2000 art. 8 – Legge 241 del 07/08/1990 e ss.mm.</p>
<p><b>Stakeholder</b></p>	<p>Cittadini, Imprese, Pubbliche Amministrazioni, Istituzioni private, etc.</p>
<p><b>Responsabile del Servizio e recapiti</b></p>	<p>dott.ssa Loredana Cantalicio Tel.0923 806505 /3280410286 E-mail lcantalicio@consorziocomunale.trapani.it</p>
<p><b>Personale assegnato al Servizio e recapiti</b></p>	<p>Giuseppe Cipolla - Istruttore tel. 0923/806506 email: gcipolla@consorziocomunale.trapani.it Antonina Russo Gianquinto – collaboratore tel. 0923/806512 email: agianquinto@consorziocomunale.trapani.it PEC: <a href="mailto:provincia.trapani@cert.prontotp.net">provincia.trapani@cert.prontotp.net</a></p>
<p><b>SEDE Uffici</b></p>	<p>Via Garibaldi 89, Trapani</p>
<p><b>Ricevimento utenza</b></p>	<p>Da Lunedì al Venerdì dalle ore 9.00 alle 13.00 e Mercoledì dalle 15.30 alle 17.00</p>

DIMENSIONE degli Standard di qualità	INDICATORE di qualità	Modalità di rilevazione (Criterio di determinazione)	Standard di qualità TARGET
<b>ACCESSIBILITA'</b>	<p>Ampiezza nell'orario di apertura al pubblico</p> <p>Accesso ai disabili</p> <p>Multicanalità</p>	<p>Giorni</p> <p>Punti di accesso agli uffici</p> <p>Canali di informazione per i servizi erogati</p>	<p>Da lunedì a venerdì dalle ore 9.00 alle ore 13.00 e il mercoledì dalle ore 15,30 alle 17,00</p> <p>Almeno n.1</p> <p>Almeno 2 – in presenza e attraverso linea telefonica</p>
<b>TEMPESTIVITA'</b>	<p>Richieste di accesso agli Atti e Tempi di rilascio documenti per: Richieste di competenza del Settore URP</p> <p>Richieste di competenza di altri Settori</p> <p>Informazioni all'Utenza</p>	<p>Termine entro cui provvedere dalla richiesta di accesso</p> <p>Termine entro cui adempiere</p> <p>Termine entro cui provvedere al rilascio delle informazioni</p>	<p>Entro 5 gg lavorativi</p> <p>Entro 10gg. Lavorativi salvo integrazioni o differimenti (l'urp trasmette le richiesta in giornata attraverso l'ufficio protocollo )</p> <p>Risposta immediata per informazioni semplici richieste di persona o telefonicamente</p> <p>Per richieste più complesse entro 5 gg.</p>

<b>TRASPARENZA</b>	<p>Facilità di accesso al materiale informativo e promo turistico culturale-istituzionale</p> <p>Identificazione del Personale mediante cartellino</p>	<p>Espositori posti negli spazi antistanti l'ufficio URP</p> <p>Agevole identificazione del personale con foto, nome e cognome</p>	<p>Almeno n.1 avviso e/o informazione</p> <p>100%</p>
<b>EFFICACIA</b>	<p>Verifica dell'attività svolta (servizi erogati dall'upr)</p> <p>Monitoraggio Utenza</p>	<p>Indagine Customer Satisfaction periodica e pubblicazione report sul web</p> <p>Attività continuativa e pubblicazione report su web</p>	<p>Trimestralmente ed entro 10 gg dalla chiusura del trimestre</p> <p>immediata/mensile</p>

SERVIZIO “AFFARI GENERALI, PUBBLICA ISTRUZIONE, SERVIZI SOCIALI E ALLA PERSONA”

<b>Descrizione del Servizio erogato e riferimenti normativi</b>	<p style="text-align: center;"><b>Solidarietà Sociale e Servizi alla Persona</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Servizio di assistenza all'autonomia e alla comunicazione agli studenti frequentanti le scuole di 2° grado, portatori di handicap fisico/psichico, attraverso figure professionali esterne all'Ente reperite con gara ad evidenza pubblica .</li> <li>- Servizio di trasporto scolastico attraverso il rimborso di un'indennità chilometrica alle famiglie degli studenti disabili ai sensi dell'art.3 L.n.104/92 o attraverso accordi di collaborazione con i Comuni, che già assicurano il servizio agli alunni di loro competenza.</li> <li>- Servizi integrativi, migliorativi e aggiuntivi attraverso l'assegnazione di figure professionali quali “Assistente Igienico Personale” agli alunni disabili gravissimi ad alta intensità di cura.</li> </ul> <p><b>Rif.Normativi:</b> L.R. 24/2016 art.6 e ss.mm.ii. - L.R. 9/2021 art.41</p>
<b>Stakeholder</b>	Studenti disabili e Famiglie bisognose – Istituzioni scolastiche.
<b>Responsabile del Servizio e recapiti</b>	dott.ssa Loredana Cantalicio Tel.0923 806505 /3280410286 E-mail lcantalicio@consorziocomunale.trapani.it
<b>Personale assegnato al Servizio e recapiti</b>	Maria Antonella Novara - Istruttore Direttivo tel. 0923 806516 Francesco Asta - Istruttore tel.0923 806501 Rossella Sottile – Collaboratore tel.0923 806520 Anna Sillitto - Collaboratore tel.0923 806504 Benedetta Pizzolato – Collaboratore tel. 0923 806517 Antonina Russo Gianquinto – Collaboratore tel .806512 Margherita Romano – Collaboratore tel. 806518 <a href="mailto:mromano@provincia.trapani.it">mromano@provincia.trapani.it</a> Vincenza Culcasi - Collaboratore tel. 806508 <a href="mailto:vculcasi@provincia.trapani.it">vculcasi@provincia.trapani.it</a> PEC: <a href="mailto:provincia.trapani@cert.prontotp.net">provincia.trapani@cert.prontotp.net</a>
<b>SEDE Uffici</b>	Via Carreca n.2, Trapani
<b>Ricevimento utenza</b>	Lunedì dalle 10.00 alle 12.00 e Mercoledì dalle 15.00 alle 17.00

<b>DIMENSIONE degli Standard di qualità</b>	<b>INDICATORE di qualità</b>	<b>Modalità di rilevazione (Criterio di determinazione)</b>	<b>Standard di qualità TARGET</b>
<b>ACCESSIBILITA'</b>	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 - email ordinaria/certificata) Almeno 2 giornate (Lunedì e Mercoledì)
<b>TEMPESTIVITA'</b>	Gestione delle pratiche	Giorni decorrenti dalla ricezione delle istanze alla definizione dell'istruttoria in funzione della tipologia delle stesse	30gg
<b>TRASPARENZA</b>	Pubblicazione/divulgazione delle informazioni relative al servizio erogato	Pubblicazione all'albo Pretori dell'Ente e sul Sito Istituzionale dell'Ente	Immediato e comunque entro n.5 giorni
<b>EFFICACIA</b>	Completezza del Servizio erogato	Rapporto tra percentuale di questionari acquisiti con esito positivo e quelli somministrati	>=60%



SERVIZIO "AFFARI GENERALI, PUBBLICA ISTRUZIONE, SERVIZI SOCIALI E ALLA PERSONA"

<b>Descrizione del Servizio erogato e riferimenti normativi</b>	<p style="text-align: center;"><b>Pubblica Istruzione</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Assicurare il regolare funzionamento delle scuole superiori di secondo grado, cui il Libero Consorzio Comunale deve provvedere e applicazione dei criteri per il trasferimento dei fondi per la manutenzione ordinaria e spese di funzionamento agli Istituti di Istruzione secondaria di secondo grado attraverso rate trimestrali anticipate, previa determinazione del fondo.</li> <li>- Incentivazione della diffusione delle attività sportive anche attraverso la concessione delle palestre scolastiche alle Associazioni Sportive in orario extrascolastico.</li> <li>- Servizio di attribuzione Borse di Studio.</li> </ul> <p><b>Rif.Normativi:</b> Legge n. 23/96 – Delibera Commissariale n. 146 del 07/10/2014 - Delibera di Consiglio n.93 del 14/11/2000 – Legge n.62/200 e D.Lgs. n.63/2017 – Delibera Consiglio n.6/C del 17/01/1997.</p>
<b>Stakeholder</b>	Scuole, Famiglie, Enti Pubblici, Associazioni Sportive, .
<b>Responsabile del Servizio e recapiti</b>	dott.ssa Loredana Cantalicio Tel.0923 806505 /3280410286 E-mail <a href="mailto:lcantalicio@consorziocomunale.trapani.it">lcantalicio@consorziocomunale.trapani.it</a>
<b>Personale assegnato al Servizio e recapiti</b>	Maria Antonella Novara - Istruttore Direttivo tel. 0923 806516 Fabio Longo - Istruttore tel. 0923 806514 Giuseppe Cipolla - Istruttore tel.0923 806506 Patrizia D'Antoni - Collaboratore tel.0923 806509 Benedetta Pizzolato – Collaboratore tel. 0923 806517 Antonina Russo Gianquinto – Collaboratore tel .806512 Margherita Romano – Collaboratore tel. 806518 <a href="mailto:mromano@provincia.trapani.it">mromano@provincia.trapani.it</a> Vincenza Culcasi - Collaboratore tel. 806508 <a href="mailto:vculcasi@provincia.trapani.it">vculcasi@provincia.trapani.it</a> PEC: <a href="mailto:provincia.trapani@cert.prontotp.net">provincia.trapani@cert.prontotp.net</a>
<b>SEDE Uffici</b>	Via Carreca 2, Trapani
<b>Ricevimento utenza</b>	Lunedì dalle 10.00 alle 12.00 e Mercoledì dalle 15.00 alle 17.00

<b>DIMENSIONE degli Standard di qualità</b>	<b>INDICATORE di qualità</b>	<b>Modalità di rilevazione (Criterio di determinazione)</b>	<b>Standard di qualità TARGET</b>
<b>ACCESSIBILITA'</b>	Utilizzo 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 - email ordinaria/certificata) Almeno 2 giornate (Lunedì e Mercoledì)
<b>TEMPESTIVITA'</b>	Gestione delle pratiche	Giorni decorrenti dalla ricezione delle istanze alla definizione dell'istruttoria in funzione della tipologia delle stesse	30gg
<b>TRASPARENZA</b>	Pubblicazione/divulgazione delle informazioni relative al servizio erogato	Pubblicazione all'albo Pretorio dell'Ente e sul Sito Istituzionale dell'Ente	Immediato e comunque entro n.5 giorni
<b>EFFICACIA</b>	Completezza del Servizio erogato	Rapporto tra percentuale di questionari acquisiti con esito positivo e quelli somministrati	>=60%

Settore Affari Generali, Pubblica Istruzione e Servizi alla persona

Statistica e Sistemi Informativi

<p><b>Descrizione del Servizio erogato e riferimenti normativi</b></p>	<p align="center"><b>Gestione sito Internet dell'Ente , Portale turistico e pagine Facebook e Twitter</b></p> <p>Il Servizio Sistemi Informativi garantisce la comunicazione istituzionale on-line dell'Ente.  A seguito delle segnalazioni provenienti dai vari uffici dell'Ente, l'Ufficio, attraverso il proprio sito web istituzionale (<a href="http://www.consorziocomunale.trapani.it">www.consorziocomunale.trapani.it</a>), provvede alla pubblicazione di informazioni di interesse per cittadini, imprese e altre pubbliche amministrazioni.</p> <p>L'Ufficio provvede, inoltre, alla pubblicazione di informazioni di carattere turistico (Eventi, luoghi da visitare a altre notizie ritenute di interesse per gli utenti) sul Portale <a href="http://www.turismo.trapani.it">www.turismo.trapani.it</a> e sulle pagine <a href="https://www.facebook.com/turismoprovinciatrapani">https://www.facebook.com/turismoprovinciatrapani</a> e <a href="https://twitter.com/TrapaniTurismo">https://twitter.com/TrapaniTurismo</a></p> <p><b>Rif.Normativi:</b> Legge n.4 del 9 gennaio 2004;  Decreto Legge n. 179/2012</p>
<p><b>Stakeholders</b></p>	<p>Cittadini, imprese, strutture ricettive, uffici dell'ente , altre pubbliche amministrazioni, Aziende fornitrici assistenza tecnica esterna</p>
<p><b>Responsabile del Servizio e recapiti</b></p>	<p>Gaspere Di Gesù  Tel. 0923 806262/3280410307  E-mail <a href="mailto:gdigesu@provincia.trapani.it">gdigesu@provincia.trapani.it</a></p>
<p><b>Personale assegnato al Servizio e recapiti</b></p>	<p>Enza Pirrello tel. 0923806830 E-mail: <a href="mailto:epirrello@provincia.trapani.it">epirrello@provincia.trapani.it</a>  Ivana Pipitone tel. 0923806257 E-mail: <a href="mailto:ipipitone@provincia.trapani.it">ipipitone@provincia.trapani.it</a></p>
<p><b>SEDE Uffici</b></p>	<p>Piazza Vittorio Veneto, 2, Trapani</p>
<p><b>Ricevimento utenza</b></p>	<p>A seguito di appuntamento a mezzo e-mail o telefono</p>

<b>DIMENSIONE degli Standard di qualità</b>	<b>INDICATORE di qualità</b>	<b>Modalità di rilevazione (Criterio di determinazione)</b>	<b>Standard di qualità TARGET</b>
<b>ACCESSIBILITA'</b>	Canali di comunicazione	Numero canali di comunicazione	Almeno 3 recapiti telefonici e e-mail
<b>TEMPESTIVITA'</b>	Gestione delle richieste di pubblicazione	Giorni decorrenti dalla richiesta fino all'effettiva pubblicazione	Entro 1 giorno dalla richiesta
<b>TRASPARENZA</b>	Pubblicazione/divulgazione delle informazioni	Contatti con l'Ufficio tramite telefono, e-mail, messaggi sui social network dell'Ente	Aggiornamento tempestivo (L'ufficio provvede all'aggiornamento del sito internet costantemente)
<b>EFFICACIA</b>	Esautività della prestazione erogata	Pubblicazione effettuate	100%

## SETTORE SERVIZI FINANZIARI E RISORSE UMANE

### SERVIZIO BILANCIO E PROGRAMMAZIONE FINANZIARIA

<b>Descrizione del Servizio erogato e riferimenti normativi</b>	<b>Pagamento dei Fornitori dell'Ente</b> Il servizio, a seguito della ricezione della fattura 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. <b>Rif.Normativi:</b> L.R, n. 7/2019, L.R. 15/2015; Legge 241/1990; D.Lgs. n. 33/2013; D.Lgs. n. 50/2016
<b>Stakeholder</b>	Fornitori
<b>Responsabile del Servizio e recapiti</b>	Dott. Renato Schifano Tel. 0923-0123059 E-mail <a href="mailto:rschifano@consorziocomunale.trapani.it">rschifano@consorziocomunale.trapani.it</a>
<b>Personale assegnato al Servizio e recapiti</b>	Puccio Salvatore - Istruttore tel. 0923 806231 – Email: <a href="mailto:spuccio@consorziocomunale.trapani.it">spuccio@consorziocomunale.trapani.it</a> Reina Filiberto – Istruttore tel. 0923 806232 – Email: <a href="mailto:freina@consorziocomunale.trapani.it">freina@consorziocomunale.trapani.it</a>
<b>SEDE Uffici</b>	Piazza Vittorio Veneto, 2, Trapani
<b>Ricevimento utenza</b>	Lunedì dalle 9.00 alle 13.00 e Mercoledì dalle 9.00 alle 13.00 e dalle 15.00 alle 17.00

<b>DIMENSIONE degli Standard di qualità</b>	<b>INDICATORE di qualità</b>	<b>Modalità di rilevazione (Criterio di determinazione)</b>	<b>Standard di qualità TARGET</b>
<b>ACCESSIBILITA'</b>	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) Almeno 2 giornate (lunedì e Mercoledì)
<b>TEMPESTIVITA'</b>	Gestione dei pagamenti	Giorni decorrenti dalla ricezione dell'atto di liquidazione dagli uffici dell'ente all'emissione del mandato di pagamento	gg. 5
<b>TRASPARENZA</b>	Pubblicazione/divulgazione delle informazioni relative al servizio erogato	Termine entro cui provvedere all'aggiornamento sul sito istituzionale (Sezione "Amministrazione Trasparente") delle informazioni (referenti/recapiti/orari etc.) per la fruizione del servizio	Tempestivo (=entro il giorno successivo all'acquisizione delle informazioni da aggiornare)
<b>EFFICACIA</b>	Esastività della prestazione erogata	Percentuale di questionari di customer satisfaction con esito positivo sul totale di questionari acquisiti	>= 60%

## 6° Servizio “Gestione Risorse Umane e Società Partecipate”

### Settore Servizi Finanziari e Risorse Umane

Gli uffici del Servizio Personale - Organizzazione sono siti al 3° piano dello stabile di Via Castellammare a Trapani. Con il personale dell’Ufficio è possibile comunicare per telefono e a mezzo e-mail come di seguito indicati.

Gli uffici sono aperti al pubblico dalle 8.00 alle 12.00 nelle giornate da lunedì a venerdì e dalle 15,00 alle 17.30 nella giornata del mercoledì; su appuntamento è possibile essere ricevuti dal Responsabile P.O. del 6° Servizio D.ssa Angela Maria Marino.

L’Ufficio Gestione Risorse Umane e Società Partecipate, cura l’accesso agli atti e ai documenti amministrativi del Libero Consorzio Comunale di Trapani, garantendo l'esercizio dei diritti di informazione, di accesso e di partecipazione di cui alla legge 7 agosto 1990, n. 241 e successive modificazioni, nonché gli adempimenti connessi al rilascio di certificati e/o attestazioni di servizio; provvede alla predisposizione degli atti propedeutici all’avvio delle procedure concorsuali, l’espletamento di tutte le attività concernenti il reclutamento del personale, ivi comprese le procedure di mobilità esterna ed il comando di personale, nonché le procedure di selezione del personale interno in osservanza ed applicazione delle norme regolamentari; provvede per le denunce e gli adempimenti in tema di assunzioni obbligatorie;

Ha la Gestione e controllo delle partecipazioni dell’Ente e dimissioni delle stesse, cura la corrispondenza con le Società Partecipate

#### 1) ASSUNZIONI:

<b>Descrizione del Servizio erogato e riferimenti normativi</b>	<p><b>Le assunzioni nel L.C.C.</b> di Trapani avvengono per:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>a) <b>Concorsi pubblici:</b> mediante i quali vengono accertate la professionalità e le attitudini personali;</li><li>b) <b>Avviamento</b> 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,attuali categorie A e B;</li><li>c) <b>Chiamata numerica</b> degli iscritti nelle apposite liste costituite dai lavoratori disabili di cui alla normativa vigente (legge 68/1999); provvede alle assunzioni di personale a tempo determinato ed indeterminato, nel rispetto delle normative di legge vigenti in materia, nonché la mobilità volontaria dei dipendenti da e verso altri enti pubblici,</li><li>d) <b>Chiamata nominativa</b>, a seguito della stipula delle convenzioni di cui alla legge 68/1999;</li><li>e) <b>Per mobilità.</b></li></ul> <p>Le tipologie di concorsi; la modalità di reclutamento può avvenire per:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>a) <b>Concorso per titoli ed esami</b>, obbligatorio per le qualifiche con inquadramento pari o superiore alla categoria C (si valutano le prove d’esame e i</li></ul>
---	---

	<p>titoli in possesso dei candidati);</p> <p>b) <b>concorso per esami</b> (si valutano solo le prove d'esame);</p> <p>c) <b>corso-concorso</b> (le prove d'esame sono precedute da un corso di qualificazione);</p> <p>d) <b>concorso interno per titoli e/o esami</b> (riqualificazione del personale interno);</p> <p>e) <b>mobilità tra enti.</b></p> <p><b>Pubblicazione e diffusione del bando di selezione</b></p> <p>in osservanza delle norme in materia di pubblicità e trasparenza, la pubblicazione del bando di selezione è effettuata, mediante pubblicazione dello stesso:</p> <p>1) Per estratto: sulla Gazzetta Ufficiale; sui quotidiani locali, idonei ad assicurare la maggiore diffusione dell'informazione.</p> <p>2) Integralmente, on line, sul sito web istituzionale: sia all'interno della Sezione "Bandi e concorsi" – "in Avvisi"; nella Sezione "Amministrazione Trasparente"; sia sull'Albo Pretorio, per tutto il periodo di tempo prescritto per la ricezione delle relative istanze d'ammissione.</p> <p>Inoltre, copia integrale del bando viene inoltre inviata ai Comuni limitrofi, all'Ufficio Provinciale del Lavoro. ed alle Organizzazioni Sindacali.</p> <p>Rif. normativi: D.lgs. 165/01 e ss.mm.ii.; D.L. 80/2021; CCNL di comparto vigente; L.R. 15/2015; Legge 241/1990; D.Lgs. n. 33/2013; D.Lgs. 81/08 e ss.mm.ii.;</p>
<b>Stakeholder</b>	Dipendenti, Enti Pubblici e privati, cittadini ,
<b>Responsabile del Servizio e recapiti</b>	dott.ssa A.M. Marino Tel.0923 806712 / 3204310021 E-mail <a href="mailto:mariangela@consorziocomunale.trapani.it">mariangela@consorziocomunale.trapani.it</a> ;
<b>Personale assegnato al Servizio e recapiti</b>	Maria Luisa Indelicato - Istruttore Amm.vo contabile tel. 0923 806709/mindelicato@consorziocomunale.trapani.it; Maria Rita Gabriele - Istruttore Amm.vo contabile tel.0923 806707/mgabriele@consorziocomunale.trapani.it; GiuseppinaT. Basilicò – istruttore Amm.vo contabile tel.0923 806701/gbasilico@consorziocomunale.trapani.it; Loredana Nocera – Collaboratore Prof.le tel. 0923 806713/lnocera@consorziocomunale.trapani.it; Antonio Culcasi – Istruttore Direttivo Amm.vo tel. 0923/806704 (pensioni)aculcasi@consorziocomunale.trapani.it; Anna Norrito – Collaboratore Prof.le tel. 0923/806714(pensioni)anorrito@consorziocomunale.trapani.it;
<b>SEDE Uffici</b>	Via Castellammare, Ex Mobilificio Cantù - Trapani
<b>Ricevimento utenza</b>	Lunedì dalle 9.00 alle 13.00 e Mercoledì dalle 9.00 alle 13.00 e dalle 15.00 alle 16.00

DIMENSIONE	INDICATORE di qualità	Modalità di rilevazione	Standard di qualità
------------	-----------------------	-------------------------	---------------------



degli Standard di qualità		(Criterio di determinazione)	TARGET
<b>ACCESSIBILITA'</b>	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 (a mezzo recapito telefonico e email ordinaria/certificata) Almeno 2 giornate (Lunedì e Mercoledì)
<b>TEMPESTIVITA'</b>	Tempi di conclusione istruttoria	Giorni decorrenti dalla ricezione della istanza alla conclusione dell'istruttoria	L'Ente garantisce l'accesso agli atti e la partecipazione al procedimento ai sensi della legge 241/90 e ss.mm.ii ; variabile a seconda delle attività, comunque entro i termini previsti dalle normative di riferimento  ≤20 GG.
<b>TRASPARENZA</b>	Pubblicazione/divulgazione delle informazioni relative al servizio erogato	Termine entro cui provvedere all'aggiornamento sul sito istituzionale (Sezione "Amministrazione Trasparente") delle informazioni (referenti/recapiti/orari etc.) per la fruizione del servizio	Tempestivo
<b>EFFICACIA</b>	Esaustività della prestazione erogata	Percentuale di questionari di customer satisfaction con esito positivo sul totale di questionari acquisiti	≥ 60%

## 2) SOCIETA' PARTECIPATE

<b>Descrizione del Servizio erogato e</b>	Il servizio cura: la corrispondenza con le partecipate, in ordine alla ricezione di proposte di bilancio, di modifiche statutarie. Dà indicazioni agli organi amministrativi e/o di controllo delle partecipate;
---	--

<b>riferimenti normativi</b>	<p>assicura la partecipazione alle assemblee societarie.;</p> <p>la verifica degli obblighi di trasparenza in capo ai soggetti partecipati ed aggiornamento dati a queste relative nel sito Trasparenza;</p> <p>l'apporto amministrativo alla specifica "Unità di Coordinamento" preposta ai controlli da esercitarsi nei confronti delle partecipate;</p> <p>la predisposizione degli atti deliberativi relativi al Piano Operativo di razionalizzazione delle delle partecipate previste dalla normativa nazionale e da quella regionale.</p> <p>Elabora le relazioni e le misure correttive richieste dalla Corte dei Conti o da eventuali altre Istituzioni pubbliche.</p> <p>Provvede all'inserimento dati nel sito del Ministero dell'Economia e delle Finanze (MEF) delle società partecipate, ai sensi dell'art. 2, comma 222 della legge n. 191/2009, così come modificato dall'art. 17 del D.L. n. 90/2014, convertito dalla legge 114/2014.</p> <p><b>Rif.Normativi:</b>L. 191/2009; D.L. 90/2014; L. 114/2014</p>
<b>Stakeholder</b>	Enti pubblici e privati ed Istituzioni Pubbliche
<b>Responsabile del Servizio e recapiti</b>	<p>dott.ssa A.M. Marino</p> <p>Tel.0923 806712 / 3204310021</p> <p>E-mail <a href="mailto:mariangela@consorziocomunale.trapani.it">mariangela@consorziocomunale.trapani.it</a>;</p>
<b>Personale assegnato al Servizio e recapiti</b>	<p>Palazzolo Vincenzo - Istruttore Amm.vo contabile mail:<a href="mailto:vpalazzolo@consorziocomunale.trapani.it">vpalazzolo@consorziocomunale.trapani.it</a>;</p> <p>PEC istituzionale: <a href="mailto:provincia.trapani@cert.prontotp.net">provincia.trapani@cert.prontotp.net</a></p>
<b>SEDE Uffici</b>	Via Castellammare, Ex Mobilificio Cantù - Trapani
<b>Ricevimento utenza</b>	Lunedì dalle 9.00 alle 13.00 e Mercoledì dalle 9.00 alle 13.00 e dalle 15.00 alle 16.00

DIMENSIONE degli Standard di qualità	INDICATORE di qualità	Modalità di rilevazione (Criterio di determinazione)	Standard di qualità TARGET
<b>ACCESSIBILITA'</b>	Fruibilità del Servizio (in termini di canali di comunicazione e di orari/giornate)	<p>Numero canali di comunicazione</p> <p>Numero giornate di ricevimento sul numero di giornate lavorative settimanali</p>	<p>Almeno 2 (a mezzo recapito telefonico e email ordinaria/certificata)</p> <p>Almeno 2 giornate (Lunedì e Mercoledì)</p>
<b>TEMPESTIVITA'</b>			

	Gestione della corrispondenza (segnalazioni/reclami/richiesta informazioni)	Giorni decorrenti dalla ricezione della istanza alla conclusione dell'istruttoria	gg. 20
<b>TRASPARENZA</b>	Pubblicazione/divulgazione delle informazioni relative al servizio erogato	Termine entro cui provvedere all'aggiornamento sul sito istituzionale (Sezione "Amministrazione Trasparente") delle informazioni (referenti/recapiti/orari etc.) per la fruizione del servizio	Tempestivo (=entro il giorno successivo all'acquisizione delle informazioni da aggiornare)
<b>EFFICACIA</b>	Esaustività della prestazione erogata	Percentuale di questionari di customer satisfaction con esito positivo sul totale di questionari acquisiti	>= 60%

## SETTORE SERVIZI FINANZIARI E RISORSE UMANE

### SERVIZIO ECONOMATO E PROVVEDITORATO

<b>Descrizione del Servizio erogato e riferimenti normativi</b>	<p><b>Acquisizione di beni e prestazione di servizi per il funzionamento degli Uffici dell'Ente</b></p> <p>Il servizio di acquisizione di beni e prestazioni di servizi per il funzionamento degli Uffici dell'Ente, sulla scorta delle richieste dei vari Settori per le richieste economiche di varia natura e per l'acquisizione diretta di beni necessari al normale svolgimento dell'attività degli Uffici (buoni pasto, buoni carburante, cancelleria e materiale di pulizia) presuppone che gli stessi vengano erogati per tramite dei fornitori, che rappresentano pertanto gli unici Stakeholder con i quali questo Ufficio intrattiene dei rapporti: dall'affidamento del servizio fino alla sua conclusione, con la relativa emissione della fattura e il regolare pagamento.</p> <p>L'attività pertanto consiste soprattutto nella gestione dei fornitori dell'Ente.</p> <p><b>Rif.Normativi:</b> L.R, n. 7/2019, L.R. 15/2015; Legge 241/1990; D.Lgs. n. 33/2013; D.Lgs. n. 50/2016</p>
<b>Stakeholder</b>	Fornitori
<b>Responsabile del Servizio e recapiti</b>	Rag. Lorenzo Noto Tel. 0923 806225/337 1480295 E-mail <a href="mailto:lnoto@consorziocomunale.trapani.it">lnoto@consorziocomunale.trapani.it</a>
<b>Personale assegnato al Servizio e recapiti</b>	Ligiato Liborio - Istruttore tel. 0923 806221/320 4310009 – Email: <a href="mailto:lligiato@consorziocomunale.trapani.it">lligiato@consorziocomunale.trapani.it</a> Salvatore Ferrauto - Istruttore - tel.0923 806249 – Email: <a href="mailto:sferrauto@consorziocomunale.trapani.it">sferrauto@consorziocomunale.trapani.it</a>  PEC: <a href="mailto:provincia.trapani@cert.prontotp.net">provincia.trapani@cert.prontotp.net</a>
<b>SEDE Uffici</b>	Piazza Vittorio Veneto, 2, Trapani
<b>Ricevimento utenza</b>	Lunedì dalle 9.00 alle 13.00 e Mercoledì dalle 9.00 alle 13.00 e dalle 15.00 alle 17.00

<b>DIMENSIONE degli Standard di qualità</b>	<b>INDICATORE di qualità</b>	<b>Modalità di rilevazione (Criterio di determinazione)</b>	<b>Standard di qualità TARGET</b>
<b>ACCESSIBILITA'</b>	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) Almeno 2 giornate (Lunedì e Mercoledì)
<b>TEMPESTIVITA'</b>	Gestione delle richieste  Gestione dei pagamenti	Giorni decorrenti dalla richiesta del Servizio al relativo affidamento al Fornitore  Giorni decorrenti dalla ricezione della fattura del fornitore all'emissione del mandato di pagamento	Entro 3 gg. dalla richiesta  gg. 15
<b>TRASPARENZA</b>	Pubblicazione/divulgazione delle informazioni relative al servizio erogato	Termine entro cui provvedere all'aggiornamento sul sito istituzionale (Sezione "Amministrazione Trasparente") delle informazioni (referenti/recapiti/orari etc.) per la fruizione del servizio	Tempestivo (=entro il giorno successivo all'acquisizione delle informazioni da aggiornare)
<b>EFFICACIA</b>	Eshaustività della prestazione erogata	Percentuale di questionari di customer satisfaction con esito positivo sul totale di questionari acquisiti	>= 60%

## SERVIZIO “TRIBUTI, ASSICURAZIONI E MEDIAZIONI TRIBUTARIE”

<b>Descrizione del Servizio erogato e riferimenti normativi</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Attività di riscossione canoni CUP/COSAP: verifiche, incassi, emissione avvisi pagamento, richieste iscrizione a ruolo, ecc.</li> <li>- Tutte le Attività concernenti le mediazioni tributarie ai sensi dell’art. 17-bis del D.Lgs. n. 546/92</li> <li>- Tutte le attività demandate dalla Regione riguardanti il tributo speciale per il deposito in discarica e relativa addizionale del 20%: verifiche, contraddittori, emissione avvisi di pagamento, iscrizioni a ruolo, discarichi, ecc..</li> <li>- Tutte le attività inerenti le necessarie polizze assicurative dell’Ente: predisposizione gare, pagamento premi, rimborso franchigie, gestione sinistri, verifica proposte transazione, nomina Legali, ecc..</li> <li>- Iscrizioni a ruolo: acquisizione richieste da parte dei vari Servizi, caricamento su portale A.d.E., formazione ed approvazione ruoli, discarichi, verifica incassi e rendicontazioni, ecc.</li> <li>- Attività relative a ricorsi presso le Commissioni Tributarie sia proposti dal Servizio 2Tributi” che provenienti da soggetti esterni</li> <li>- Attività di verifica dei riversamenti degli incassi TEFA effettuate dai Comuni</li> </ul> <p><b>Rif.Normativi:</b> L.R. 6/1997; L.R. 7/2019, L.R. 15/2015; Legge 241/1990; d.IGS. 152/2006; D.Lgs. 33/2013; L. 147/2013; D.Lgs. 504/1992; D.Lgs. 546/1992; Regolamento CUP.</p>
<b>Stakeholder</b>	Cittadini, Imprese, Enti Pubblici, Gestori discariche, Avvocati etc.
<b>Responsabile del Servizio e recapiti</b>	Dott. Giuseppe Fundarò Tel.0923 806217 /3280410259 E-mail gfundaro@consorziocomunale.trapani.it
<b>Personale assegnato al Servizio e recapiti</b>	<p><b><u>Tributo Speciale – Iscrizione a ruolo – Ricorsi Commissione Tributaria:</u></b> Testagrossa Vincenzo - Funzionario tel. 0923 806238</p> <p><b><u>Riscossione Cup/Cosap:</u></b> Bagnato Domenico - Istruttore tel.0923 806207</p> <p><b><u>Assicurazioni:</u></b> Augugliaro Nicola - Collaboratore tel.0923 806213</p> <p style="text-align: right;">PEC: <a href="mailto:provincia.trapani@cert.prontotp.net">provincia.trapani@cert.prontotp.net</a></p>
<b>SEDE Uffici</b>	Piazza Vittorio Veneto 2, Trapani (Primo Piano)
<b>Ricevimento utenza</b>	Lunedì dalle 9.00 alle 13.00 e Mercoledì dalle 9.00 alle 13.00 e dalle 15.00 alle 17.00

<b>DIMENSIONE degli Standard di qualità</b>	<b>INDICATORE di qualità</b>	<b>Modalità di rilevazione (Criterio di determinazione)</b>	<b>Standard di qualità TARGET</b>
<b>ACCESSIBILITA'</b>	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) Almeno 2 giornate (Lunedì e Mercoledì)
<b>TEMPESTIVITA'</b>	Gestione degli appuntamenti  Gestione della corrispondenza (segnalazioni/reclami/richiesta informazioni)	Giorni decorrenti dalla richiesta di appuntamento alla relativa calendarizzazione  Giorni decorrenti dalla ricezione della istanza all'inoltro al Servizio competente per il successivo riscontro all'utenza	Entro 7 gg. dalla richiesta  gg. 2
<b>TRASPARENZA</b>	Pubblicazione/divulgazione delle informazioni relative al servizio erogato	Termine entro cui provvedere all'aggiornamento sul sito istituzionale (Sezione "Amministrazione Trasparente") delle informazioni (referenti/recapiti/orari etc.) per la fruizione del servizio	Tempestivo (=entro il giorno successivo all'acquisizione delle informazioni da aggiornare)
<b>EFFICACIA</b>	Esaustività della prestazione erogata	Percentuale di questionari di customer satisfaction con esito positivo sul totale di questionari acquisiti	>= 60%

Settore “Gestione e Coordinamento Servizi Tecnici”

Servizio 7 - Programmazione OO.PP. – Concessioni e Manutenzione Straordinaria delle Strade Provinciali con funzioni Vicarie e Programmazione Generale

<b>Descrizione del Servizio erogato e riferimenti normativi</b>	<p><b>Rilascio di autorizzazioni, concessioni / nulla-osta per occupazioni e/o uso delle strade e delle relative fasce di rispetto:</b> <i>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.</i> <i>Il rilascio delle autorizzazioni e concessioni e le attività di tutela riguardano l’osservanza delle fasce di rispetto per fabbricati, muri, opere di sostegno, piantagioni, canali, manufatti in genere etc., le occupazioni della sede stradale con opere, depositi, cantieri stradali, etc., accessi e diramazioni, pubblicità lungo e in vista delle 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 al seguente percorso:</i> <a href="http://www.consorziocomunale.trapani.it/provinciatp/zf/index.php/modulistica/index/dettaglio-area/area/3?sat=1673606446&amp;nodo=nodo16">http://www.consorziocomunale.trapani.it/provinciatp/zf/index.php/modulistica/index/dettaglio-area/area/3?sat=1673606446&amp;nodo=nodo16</a></p> <p><b>Rif.Normativi:</b> - D.Lgs. 285/92 - DPR 495/92 - Regolamento per l'applicazione del canone unico patrimoniale di concessione, autorizzazione, nulla osta o esposizione pubblicitaria (L. 160/2019 – articolo 1, commi 816-836 e 846-847) - Direttiva su Autorizzazioni / nulla-osta relativi alla installazione dei mezzi pubblicitari lungo o in vista delle strade di competenza del L.C.C. di Trapani</p>
<b>Stakeholder</b>	Cittadini, Imprese, Enti Pubblici etc.
<b>Responsabile del Servizio e recapiti</b>	Responsabile del 7° Servizio: Ing.Patrizia Murana tel. 0923/806597 - cell. 3280123329 e-mail: <a href="mailto:pmurana@consorziocomunale.trapani.it">pmurana@consorziocomunale.trapani.it</a>
<b>Personale assegnato al Servizio e recapiti</b>	<p><u>Referente:</u> Responsabile del Procedimento: <b>Geom. Alberto Minaudo</b> tel. 0923/806562 - cell. 377 0954207 e-mail: <a href="mailto:aminaudo@consorziocomunale.trapani.it">aminaudo@consorziocomunale.trapani.it</a></p> <p><u>Collaboratori:</u> - <b>Geom. Giovanni Navetta</b> tel. 0923/806563 e-mail: <a href="mailto:gnavetta@consorziocomunale.trapani.it">gnavetta@consorziocomunale.trapani.it</a> - <b>Geom. Salvatore Messina</b> tel. 0923/806561 e-mail: <a href="mailto:salmessina@consorziocomunale.trapani.it">salmessina@consorziocomunale.trapani.it</a> - <b>Sig.ra Anna Maria Cipolla</b> tel. 0923/806556 e-mail: <a href="mailto:acipolla@consorziocomunale.trapani.it">acipolla@consorziocomunale.trapani.it</a> - <b>Sig. Calogero Zinna</b> tel. 0923/806566 e-mail: <a href="mailto:czinna@consorziocomunale.trapani.it">czinna@consorziocomunale.trapani.it</a></p>
<b>SEDE Uffici</b>	Via Vito Carrera 8, Trapani
<b>Ricevimento</b>	Mercoledì dalle ore 15:00 alle ore 17:00 e Venerdì dalle ore 09:00 alle ore 12:00



Settore “Gestione e Coordinamento Servizi Tecnici”

Servizio 7 - Programmazione OO.PP. – Concessioni e Manutenzione Straordinaria delle Strade Provinciali con funzioni Vicarie e Programmazione Generale

<b>utenza</b>	
---------------	--

<b>DIMENSIONE degli Standard di qualità</b>	<b>INDICATORE di qualità</b>	<b>Modalità di rilevazione (Criterio di determinazione)</b>	<b>Standard di qualità TARGET</b>
<b>ACCESSIBILITA'</b>	Completezza dei documenti relativi al servizio da erogare	Modulistica utile all'utente per il servizio da richiedere	Presenza della Modulistica sul sito dell'Ente
<b>TEMPESTIVITA'</b>	Gestione delle istanze	Giorni decorrenti dalla ricezione dell'istanza al riscontro all'utente	Entro gg. 120 (centoventi)
<b>TRASPARENZA</b>	Pubblicazione/Divulgazione delle informazioni relative al servizio erogato	Pubblicazione delle informazioni relative al servizio erogato all'albo pretorio dell'Ente/ notifica esito	gg. 5 (cinque)
<b>EFFICACIA</b>	Grado di soddisfazione dell'utente per il servizio richiesto	Acquisizione dei questionari di Customer satisfaction con esito positivo	Maggiori del 80% sul totale ricevuto

Settore “Gestione e Coordinamento Servizi Tecnici”

Servizio 7 - Programmazione OO.PP. – Concessioni e Manutenzione Straordinaria delle Strade Provinciali con funzioni Vicarie e Programmazione Generale

<b>Descrizione del Servizio erogato e riferimenti normativi</b>	<p><b>Rilascio di provvedimenti di autorizzazione / nulla-osta e/o regolamentazione della circolazione per competizioni sportive e per manifestazioni sportive non agonistiche, religiose, turistiche, folkloristiche:</b> <i>l’Ente, in qualità di proprietario di strade, provvede al rilascio dei provvedimenti di autorizzazione e dei nulla-osta per la realizzazione di competizioni sportive e per la esecuzione di manifestazioni sportive (non agonistiche), religiose, turistiche, folkloristiche, etc., previo sopralluoghi</i></p> <p><b>Rif.Normativi:</b> <u>per le competizioni sportive:</u> - artt. 9, 9 bis e 9 ter del D.Lgs.285/92 - D.P.R. n. 495/92 e ss.mm.ii. - Circolare 15/12/2011 della R.S. Assessorato Infrastrutture e Mobilità - Circolari e disposizioni Ministeriali <u>per le manifestazioni:</u> - artt. 5-7 del D.Lgs.285/92 - D.P.R. n. 495/92 e ss.mm.ii. - Circolari e disposizioni Ministeriali</p>
<b>Stakeholder</b>	Cittadini, Associazioni Sportive / Religiose / Turistiche, Enti pubblici, etc.
<b>Responsabile del Servizio e recapiti</b>	Responsabile del 7° Servizio: Ing.Patrizia Murana tel. 0923/806597 - cell. 3280123329 e-mail: <a href="mailto:pmurana@consorziocomunale.trapani.it">pmurana@consorziocomunale.trapani.it</a>
<b>Personale assegnato al Servizio e recapiti</b>	<u>Collaboratori:</u> - <b>Sig.ra Mariella Scarlata</b> tel. 0923/806615 e-mail: <a href="mailto:mscarlata@consorziocomunale.trapani.it">mscarlata@consorziocomunale.trapani.it</a> - <b>Geom. Alberto Di Stefano</b> tel. 0923/806558 e-mail: <a href="mailto:adistefano@consorziocomunale.trapani.it">adistefano@consorziocomunale.trapani.it</a>
<b>SEDE Uffici</b>	Via Vito Carrera 8, Trapani
<b>Ricevimento utenza</b>	Martedì e Giovedì dalle ore 09:00 alle ore 11:00

Settore “Gestione e Coordinamento Servizi Tecnici”

Servizio 7 - Programmazione OO.PP. – Concessioni e Manutenzione Straordinaria delle Strade Provinciali con funzioni Vicarie e Programmazione Generale

<b>DIMENSIONE degli Standard di qualità</b>	<b>INDICATORE di qualità</b>	<b>Modalità di rilevazione (Criterio di determinazione)</b>	<b>Standard di qualità TARGET</b>
<b>ACCESSIBILITA'</b>	Completezza dei documenti relativi al servizio da erogare	Numero canali di comunicazioni	Almeno due contatti raggiungibili tramite telefono e/o mail
<b>TEMPESTIVITA'</b>	Gestione delle istanze	Giorni decorrenti dalla ricezione dell'istanza al riscontro all'utente	Entro 30 gg.
<b>TRASPARENZA</b>	Pubblicazione/Divulgazione delle informazioni relative al servizio erogato	Pubblicazione delle informazioni relative al servizio erogato all'albo pretorio dell'Ente/ notifica esito	gg. 5 (cinque)
<b>EFFICACIA</b>	Grado di soddisfazione dell'utente per il servizio richiesto	Acquisizione dei questionari di Customer satisfaction con esito positivo	Maggiori del 80% sul totale ricevuto

Settore “Gestione e Coordinamento Servizi Tecnici”

Servizio 7 - Programmazione OO.PP. – Concessioni e Manutenzione Straordinaria delle Strade Provinciali con funzioni Vicarie e Programmazione Generale

<b>Descrizione del Servizio erogato e riferimenti normativi</b>	<b>Rilascio pareri per interferenze sulla viabilità provinciale:</b> <i>l’Ente, in qualità di proprietario di strade, provvede, previa verifica dei progetti in relazione ad eventuali interferenze sulla viabilità provinciale, al rilascio di pareri per impianti eolici, a pannelli solari, termodinamici, fotovoltaici, elettrici (linee elettriche, cabine, etc.) altri impianti di produzione e distribuzione di energia, variante agli strumenti urbanistici, apertura nuove cave, anche relativamente a procedure VIA / VAS / AIA / PAUR / SUAP</i>  <b>Rif.Normativi:</b> - D.Lgs. 285/92 - Capo 1 e del Regolamento di attuazione
<b>Stakeholder</b>	Cittadini e Imprese, Enti pubblici, etc.
<b>Responsabile del Servizio e recapiti</b>	Responsabile del 7° Servizio: Ing.Patrizia Murana tel. 0923/806597 - cell. 3280123329 e-mail: <a href="mailto:pmurana@consorziocomunale.trapani.it">pmurana@consorziocomunale.trapani.it</a>
<b>Personale assegnato al Servizio e recapiti</b>	<u>Referente:</u> Responsabile del Procedimento: <b>Geom. Alberto Minaudo</b> tel. 0923/806562 cell. 377 0954207 e-mail: <a href="mailto:aminaudo@consorziocomunale.trapani.it">aminaudo@consorziocomunale.trapani.it</a>  <u>Collaboratori:</u> - <b>Sig.ra Mariella Scarlata</b> tel. 0923/806615 e-mail: <a href="mailto:mscarlata@consorziocomunale.trapani.it">mscarlata@consorziocomunale.trapani.it</a> - <b>Geom. Giovanni Navetta</b> tel. 0923/806563 e-mail: <a href="mailto:gnavetta@consorziocomunale.trapani.it">gnavetta@consorziocomunale.trapani.it</a> - <b>Geom. Salvatore Messina</b> tel. 0923/806561 e-mail: <a href="mailto:salmessina@consorziocomunale.trapani.it">salmessina@consorziocomunale.trapani.it</a>
<b>SEDE Uffici</b>	Via Vito Carrera 8, Trapani
<b>Ricevimento utenza</b>	Martedì e Giovedì dalle ore 09:00 alle ore 11:00

Settore “Gestione e Coordinamento Servizi Tecnici”

Servizio 7 - Programmazione OO.PP. – Concessioni e Manutenzione Straordinaria delle Strade Provinciali con funzioni Vicarie e Programmazione Generale

<b>DIMENSIONE degli Standard di qualità</b>	<b>INDICATORE di qualità</b>	<b>Modalità di rilevazione (Criterio di determinazione)</b>	<b>Standard di qualità TARGET</b>
<b>ACCESSIBILITA'</b>	Richiesta di informazioni da parte dell'utente	Numero canali di comunicazioni	Almeno due contatti raggiungibili tramite telefono e/o mail
<b>TEMPESTIVITA'</b>	Gestione delle istanze	Giorni decorrenti dalla ricezione dell'istanza al riscontro all'utente	Entro 30 gg. /entro la convocazione per la conferenza dei servizi
<b>TRASPARENZA</b>	Divulgazione delle informazioni relative al servizio erogato	Notifica esito servizio erogato	gg. 5 (cinque)
<b>EFFICACIA</b>	Grado di soddisfazione dell'utente per il servizio richiesto	Acquisizione dei questionari di Customer satisfaction con esito positivo	Maggiori del 80% sul totale ricevuto

## SERVIZIO TECNICO VIABILITA', INTERVENTI IN ECONOMIA E PROTEZIONE CIVILE

<b>Descrizione del Servizio erogato e riferimenti normativi</b>	<p style="text-align: center;"><b>Pronto intervento sulla viabilità provinciale</b></p> <p>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 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> <p><b>Rif.Normativi:</b> D.Lgs. n. 50/2016 e s. m. e i., D.Lgs. n.1/2018</p>
<b>Stakeholder</b>	Cittadini, Imprese, CCS Prefettura, Forze dell'Ordine, Enti Pubblici etc.
<b>Responsabile del Servizio e recapiti</b>	Geom. Massimo Castiglione Tel.0923 806527/3371480346 E-mail <a href="mailto:mcastiglione@consorziocomunale.trapani.it">mcastiglione@consorziocomunale.trapani.it</a>
<b>Personale assegnato al Servizio e recapiti</b>	Geom. Antonino Barbera      Tel.0923806525/3287688427      Email: <a href="mailto:anbarbera@consorziocomunale.trapani.it">anbarbera@consorziocomunale.trapani.it</a> Geom. Giuseppe Marino      Tel.0923806618/3280410277      Email: <a href="mailto:gmarino@consorziocomunale.trapani.it">gmarino@consorziocomunale.trapani.it</a> Geom. Giovan Battista Culcasi      Tel. 0923806528/3289862224      Email: <a href="mailto:gculcasi@consorziocomunale.trapani.it">gculcasi@consorziocomunale.trapani.it</a> P.I. Gaspare Scalia      tel.09238065333601022405      Email: <a href="mailto:gscalia@consorziocomunale.trapani.it">gscalia@consorziocomunale.trapani.it</a> PEC: <a href="mailto:provincia.trapani@cert.prontotop.net">provincia.trapani@cert.prontotop.net</a>
<b>SEDE Uffici</b>	Via Vito Carrera 8, Trapani
<b>Ricevimento utenza</b>	Lunedì dalle 9.00 alle 13.00 e Mercoledì dalle 9.00 alle 13.00 e dalle 15.00 alle 16.00

DIMENSIONE degli Standard di qualità	INDICATORE di qualità	Modalità di rilevazione (Criterio di determinazione)	Standard di qualità TARGET
<b>ACCESSIBILITA'</b>	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) Almeno 2 giornate (Lunedì e Mercoledì)
<b>TEMPESTIVITA'</b>	Gestione delle segnalazioni/reclami/richesta di intervento	Giorni decorrenti dalla ricezione alla esecuzione dell'intervento	gg. 1
<b>TRASPARENZA</b>	Fruizione dei contatti per effettuare segnalazioni	Pubblicazione dei contatti del personale addetto e aggiornamento costante	Aggiornamento costante e tempestivo
<b>EFFICACIA</b>	Esautività della prestazione erogata	Percentuale di questionari di customer satisfaction con esito positivo sul totale di questionari acquisiti	>= 60%

**9° UFFICIO TECNICO EDILIZIA, GESTIONE BENI IMMOBILI PATRIMONIALI E SCOLASTICI**

<p><b>Descrizione del Servizio erogato e riferimenti normativi</b></p>	<p>Il Servizio si occupa della progettazione ed esecuzione di interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria degli immobili di proprietà dell'Ente, manutenzione di tutti gli edifici scolastici ed impianti sportivi e gestione delle locazioni degli immobili scolastici.</p> <p>Il servizio erogato è volto all'acquisizione delle istanze di richiesta documenti, dati, informazioni e interventi da parte dei Dirigenti scolastici che utilizzano strutture di proprietà dell'Ente, al fine di garantire il diritto allo studio della popolazione scolastica interessata. E' rivolto inoltre ad assicurare il normale funzionamento delle Istituzioni Scolastiche anche attraverso la stipula di contratti di locazione di immobile idonei da privati/società e alla relativa gestione contrattuale.</p> <p>In merito agli impianti sportivi, il servizio è volto ad assicurare la regolare fruizione degli stessi dal punto di vista tecnico, alle società sportive che ne hanno fatto richiesta.</p> <p>Per le imprese coinvolte negli interventi gestiti da questo Servizio si assicura il supporto tecnico e amministrativo di tutte le procedure interessate.</p> <p><b>Rif.Normativi:</b> L.R, n. 7/2019, L.R. 15/2015; Legge 241/1990; D.Lgs. n. 33/2013</p>
<p><b>Stakeholder</b></p>	<p>Dirigenti scolastici, Imprese, Enti Pubblici, Società sportive</p>
<p><b>Responsabile del Servizio e recapiti</b></p>	<p>Arch. Gandolfo Antonino Massimo          Tel.0923 806577 /3289862232          E-mail <a href="mailto:angandolfo@consorziocomunale.trapani.it">angandolfo@consorziocomunale.trapani.it</a></p>
<p><b>Personale assegnato al Servizio e recapiti</b></p>	<p>Fontana Antonino – istruttore Amministrativo - tel. 0923 806574          Vitale Pietro – istruttore Amministrativo - tel. 0923 806587          Dello Iacono Angelo Antonio - Collaboratore tel. 0923 806572          Godino Carmela – Collaboratore – tel. 0923 806578          Bertolino Giovanna – Istruttore Amministrativo – tel. 0923806568          Calvaruso Ignazio – Istruttore Amministrativo – tel. 0923 806569          Lombardo Girolamo – Istruttore Amministrativo – tel. 0923 806580          De Vita Gaspare – Istruttore Amministrativo – tel. 0923 806571          Camillo Navarra - Collaboratore          Licatini Luigi – Esecutore dei servizi di cantiere          Angileri Giuseppe - Collaboratore          Morello Antonia – Collaboratore – tel. 0923 806584          Solina Maria – Collaboratore – tel. 0923 806585          Tedesco Rosanna – Collaboratore – tel. 0923 806586</p>



	<p>Alberti Margherita – Collaboratore – tel. 0923 806567 Galuppo Maria Antonietta – Collaboratore – tel. 0923 806576 Donato Vito – Collaboratore – tel. 0923 806573 Malato Francesca – Collaboratore – tel. 0923 806581 Fundarò Angela – Collaboratore – tel. 0923 806575 Marino Caterina – Collaboratore – tel. 0923 806582 Poma Francesco – Esecutore dei servizi di cantiere Costadura Fedele – Collaboratore – tel. 0923 806570 Tobia Natale – Collaboratore – tel. 0923 806623 Maiale Vita – Operatore Usciere</p> <p>PEC: <a href="mailto:provincia.trapani@cert.prontotp.net">provincia.trapani@cert.prontotp.net</a> Email: <a href="mailto:presidenza@consorziocomunale.trapani.it">presidenza@consorziocomunale.trapani.it</a></p>
<b>SEDE Uffici</b>	Via Carrera n. 85, Trapani
<b>Ricevimento utenza</b>	Lunedì e Mercoledì dalle ore 9.00 alle 12.00

<b>DIMENSIONE degli Standard di qualità</b>	<b>INDICATORE di qualità</b>	<b>Modalità di rilevazione (Criterio di determinazione)</b>	<b>Standard di qualità TARGET</b>
<b>ACCESSIBILITA'</b>	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) Almeno 2 giornate (Lunedì e Mercoledì)
<b>TEMPESTIVITA'</b>	Gestione delle segnalazioni o reclami	Giorni dalla richiesta o segnalazione all'effettuazione del sopralluogo	Entro 7 gg.
<b>TRASPARENZA</b>	Pubblicazione/divulgazione delle informazioni relative al servizio erogato	Termine entro cui provvedere all'aggiornamento sul sito istituzionale (Sezione "Amministrazione Trasparente") delle informazioni (referenti/recapiti/orari etc.) per la fruizione del servizio	Tempestivo (=entro il giorno successivo all'acquisizione delle informazioni da aggiornare)
<b>EFFICACIA</b>	Esaustività della prestazione erogata	Percentuale di questionari di customer satisfaction con esito positivo sul totale di questionari acquisiti	>= 60

## SERVIZIO "Gestione Tutela del territorio e dell'Ambiente e Impianti Termici"

<b>Descrizione del Servizio erogato e riferimenti normativi</b>	<p>Il D.P.R. n. 59/2013, come definite all'art.2 c.1 lett. b) individua il Libero Consorzio Comunale di Trapani (ex Provincia) quale Autorità Competente per la definizione dell'Autorizzazione Unica Ambientale. Ai sensi dell'art. 3 del citato Decreto l'Autorizzazione Unica Ambientale sostituisce i seguenti titoli abilitativi:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>a. <b>Autorizzazione agli scarichi</b> (Capo II del Titolo IV della Sezione II della Parte Terza del D.Lgs. n. 152/2006);</li><li>b. <b>Comunicazione preventiva</b> (articolo 112 del D.Lgs. n. 152/2006) per l'utilizzazione agronomica degli effluenti di allevamento, delle acque di vegetazione dei frantoi oleari e delle acque reflue provenienti dalle aziende ivi previste (aziende di cui all'articolo 101, comma 7, lettere a), b, c) e piccole aziende agroalimentari);</li><li>c. <b>Autorizzazione alle emissioni in atmosfera in procedura ordinaria</b> (articolo 269 del D.Lgs. n. 152/2006);</li><li>d. <b>Autorizzazione alle emissioni in atmosfera in Via Generale</b> di cui all'articolo 272 del D.Lgs. n. 152/2006);</li><li>e. <b>Comunicazione (comma 4) o Nulla osta (comma 6) in materia di impatto acustico</b> (articolo 8 della legge 26 ottobre 1995, n. 447);</li><li>f. <b>Autorizzazione all' utilizzo dei fanghi derivanti dal processo di depurazione in agricoltura</b> (articolo 9 del D.Lgs. 27 gennaio 1992, n. 99);</li><li>g. <b>Comunicazioni per l'esercizio in procedura semplificata di operazioni di recupero di rifiuti, pericolosi e non pericolosi</b> (214 e segg. D.Lgs. n. 152/2006).</li></ul>
<b>Stakeholder</b>	SUAP dei Comuni, Comuni della Provincia di Trapani, ARPA, Ditte, Dipartimenti Regionali, A.R.T.A., eventuali altri Soggetti/Enti competenti.
<b>Responsabile del Servizio e</b>	Dott. Vito Oreste Di Bernardo Tel.0923 806540 /3371480294

<b>recapiti</b>	E-mail: <a href="mailto:vito@consorziocomunale.trapani.it">vito@consorziocomunale.trapani.it</a>
<b>Personale assegnato al Servizio e recapiti</b>	<p><b>AUA:</b> Novara Antonino, Istruttore Tecnico tel. 0923 806548 - Buccellato Elisabetta, Istruttore Amm. Cont. Tel. 0923/806537 – Piacentino Alberto, Perito Agrario tel. 0923 806550 – Lucio Coco, Istruttore Direttivo Tecnico 0923/806543 - Russo Dorotea, Istruttore Amm. Cont. Tel .0923/806552 - Ferrara Anna Maria, Lavoratore ASU Collaboratrice Amm. Tel 806541;</p> <p><b>Emissioni in atmosfera:</b> <b>Buccellato Elisabetta</b> Istruttore Amm. Cont. Tel.0923 806537;</p> <p style="text-align: right;">PEC: <a href="mailto:provincia.trapani@cert.prontotp.net">provincia.trapani@cert.prontotp.net</a></p>
<b>SEDE Uffici</b>	Via Vito Carrera n. 8 , Trapani (3° piano Pal. di Vetro)
<b>Ricevimento utenza</b>	Mercoledì dalle 9.00 alle 13.00 e dalle 15.00 alle 17.00

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) 1 giornata (Mercoledì)
TEMPESTIVITA'	Tempi di conclusione istruttoria	giorni decorrenti dalla presentazione dell'istanza alla conclusione dell'istruttoria	<b>"Autorizzazione Unica Ambientale"</b> rilasciata entro 90 gg. dal ricevimento dell'istanza (art.4 D. Lgs. 59/13); per integrazioni documentali o acquisizione pareri i termini si possono estendere a 150gg. (art.5 D. Lgs. 59/13)
TRASPARENZA	Pubblicazione/divulgazione delle informazioni relative al servizio erogato	Termine entro cui provvedere all'aggiornamento sul sito istituzionale (Sezione "Amministrazione Trasparente") delle informazioni (referenti/recapiti/orari etc.) per la fruizione del servizio	Tempestivo (=entro il giorno successivo all'acquisizione delle informazioni da aggiornare)
EFFICACIA	Esaustività della prestazione erogata	Percentuale di questionari di customer satisfaction con esito positivo sul totale di questionari acquisiti	>= 60%

## SERVIZIO “Gestione dei Rifiuti”

<b>Descrizione del Servizio erogato e riferimenti normativi</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>a. <b>Verifica e controllo dell'avvenuta bonifica dei siti contaminati come previsto dal D.lgs.152/06- Titolo V Bonifica siti contaminati.</b></li><li>b. <b>Istruttoria e controllo requisiti previsti per l'applicazione delle procedure semplificate di cui agli artt. 214 e 216 del D.Lgs. 152/06.</b></li><li>c. <b>Pareri in merito a procedure AIA di cui al D. Lgs. 152/06 art. 29 ter e pareri di cui all'art. 208 del D. Lgs. 152/06 su procedimenti/procedure indetti dalla Regione anche in merito ai vincoli di cui al piano regionale dei rifiuti.</b></li><li>d. <b>Recuperi ambientali D.A. n. 1053 del 22/09/200 , DM 5 febbraio 1998 e DM 186/2006</b></li><li>e. <b>Contestazione illeciti amministrativi in materia rifiuti art.262 del D. Lgs. 152/06.</b></li><li>f. <b>Controllo sulla gestione dei rifiuti art. 197 del D. Lgs. 152/06.</b></li><li>g. <b>Sanzioni Amministrative art.262 del D. Lgs. 152/06.</b></li></ul> <p>Per quanto riguarda le attività di <b>recupero dei rifiuti speciali non pericolosi di cui agli artt. 214-216 del D.lgs. 152/06</b>, l'Istruttoria delle comunicazioni di inizio di attività pervenute tramite Il SUAP, si svolge nel rispetto dell'iter procedurale, e nel rispetto dell'ordine cronologico, e in particolare nel rispetto dei tempi del procedimento amministrativo. Il procedimento è condizionato all'acquisizione dei pareri/nulla osta da parte degli Enti/Soggetti competenti. Per quanto riguarda <b>le sanzioni Amministrative</b>, il procedimento sanzionatorio è regolato dalla L. 689/81. L'Ufficio acquisisce i verbali di contestazione di violazioni ambientali trasmessi dagli organi di controllo ed a seguito di apposite istruttorie, ove ne sussistano i presupposti, adotta le Ordinanze – Ingiunzioni ex art. 18 , c. 2, del D. Lgs. n. 152/06, con le quali irroga le relative sanzioni amministrative al trasgressore ed all'eventuale obbligato in solido ex art. 6 della L. 689/81, ovvero procede, mediante Ordinanza motivata, all'archiviazione del procedimento sanzionatorio ove, anche a seguito di scritti difensivi e/o audizioni degli interessati, i predetti presupposti non sussistano. <b>I controlli sulla gestione dei rifiuti art.197 D.lgs. 152/06, riguardano: a)</b> Verifica degli interventi di bonifica ed il monitoraggio ad essi conseguente; <b>b)</b> controlli periodici agli enti e alle imprese che producono</p>
---	---

	<p>rifiuti pericolosi e non, alle imprese che raccolgono e trasportano rifiuti a titolo professionale, agli stabilimenti e alle imprese che smaltiscono o recuperano rifiuti. La verifica e controllo dell'avvenuta bonifica dei siti contaminati come previsto dal D.lgs.152/06, viene istruita con i tempi e modalità di cui all'art. 242 del D.lgs. 152/06 che si conclude con la emissione da parte di questo Ente della certificazione di avvenuta bonifica come previsto dal comma 13 del succitato articolo. L'Ente successivamente provvede a trasmettere ai competenti uffici regionali per l'adozione del decreto. <b>I Pareri in merito a procedure AIA di cui al D. Lgs. 152/06 art. 29 ter e di cui all'art. 208</b> del D. Lgs. 152/06 su procedimenti/procedure indetti dalla Regione, in merito ai vincoli di cui al piano regionale dei rifiuti, vengono resi da questo Ente in conferenza di servizio nel rispetto dei tempi previsti per legge.</p>
<b>Stakeholder</b>	SUAP dei Comuni, Comuni della Provincia di Trapani, ARPA, Ditte, Dipartimenti Regionali, A.R.T.A., eventuali altri Soggetti/Enti competenti.
<b>Responsabile del Servizio e recapiti</b>	<p>Dott. Vito Oreste Di Bernardo  Tel.0923 806540 /3371480294  E-mail:vdibernardo@<a href="mailto:vdibernardo@consorziocomunale.trapani.it">consorziocomunale.trapani.it</a></p>
<b>Personale assegnato al Servizio e recapiti</b>	<p>Geom. Benedetto Mezzapelle tel. 0923 806546 email: bmezzapelle@consorziocomunale.trapani.it - Geom. Giuseppe Barbera Tel. 0923 806636 email:gibarbera@consorziocomunale.trapani.it -Geom. Benedetto Casanovi tel. 0923 806538 email:bcasanovi@consorziocomunale.trapani.it  Geom. Rallo Francesco Tel. 0923 806551email:fprallo@consorziocomunale.trapani.it  Rag. Mario Modica Tel. 0923 806620 email: mmmodica@consorziocomunale.trapani.it  Ing. Lucio Coco Tel 0923 806543 lcoco@consorziocomunale.trapani.it</p> <p style="text-align: right;">PEC: <a href="mailto:provincia.trapani@cert.prontotp.net">provincia.trapani@cert.prontotp.net</a></p>
<b>SEDE Uffici</b>	Via Vito Carrera n. 8 , Trapani (3° piano Pal. di Vetro)
<b>Ricevimento utenza</b>	Mercoledì dalle 9.00 alle 13.00 e dalle 15.00 alle 17.00

<b>DIMENSIONE degli Standard di qualità</b>	<b>INDICATORE di qualità</b>	<b>Modalità di rilevazione (Criterio di determinazione)</b>	<b>Standard di qualità TARGET</b>
<b>ACCESSIBILITA'</b>	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) 1 giornata (Mercoledì)
<b>TEMPESTIVITA'</b>	<b>Tempi di conclusione istruttoria</b>	<b>Termine entro cui provvedere alle verifiche/rilascio pareri/controlli/iscrizione</b>	<b>Entro i termini prescritti dal c.4 dell'art.208 e dal comma 1 dell'art.216 del D.lgs.152/2006 e ss.mm.ii., al netto di eventuali sospensioni per integrazioni (90 gg)</b>
<b>TRASPARENZA</b>	Pubblicazione/divulgazione delle informazioni relative al servizio erogato	Termine entro cui provvedere all'aggiornamento sul sito istituzionale (Sezione "Amministrazione Trasparente") delle informazioni (referenti/recapiti/orari etc.) per la fruizione del servizio	Tempestivo (=entro il giorno successivo all'acquisizione delle informazioni da aggiornare)
<b>EFFICACIA</b>	Esaustività della prestazione erogata	Percentuale di questionari di customer satisfaction con esito positivo sul totale di questionari acquisiti	>= 60%



## SERVIZIO “GESTIONE AREE PROTETTE”

<b>Descrizione del Servizio erogato e riferimenti normativi</b>	<p style="text-align: center;"><b>Istruttoria dei procedimenti nell’ambito del regime autorizzatorio compreso il rilascio delle Licenze di Pesca Sportiva</b></p> <p>Il servizio si propone quali obiettivi: l’autorizzazione o il diniego ad attività da realizzare all’interno delle aree protette;</p> <p><b>Riferimenti normativi</b> Regolamenti specifici di modalità di uso e divieti vigenti nelle tre riserve in gestione</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•RNO Bosco d’Alcamo: Decreto Assessoriale Territorio ed Ambiente della Regione Siciliana del 30 maggio 1987</li> <li>•RNO Foce del Fiume Belice e dune limitrofe: Decreto Assessoriale Territorio ed Ambiente della Regione Siciliana del 30 maggio 1987</li> <li>○ RNO Isole dello Stagnone di Marsala: Decreto Assessoriale Territorio ed Ambiente della Regione Siciliana del 24 maggio 2000</li> <li>•Delibera di Consiglio 75/C del 27/9/ 2011 Regolamento della Pesca Sportiva nelle acque dello Stagnone</li> </ul>
	Proprietari delle aree e/o aventi titolo di godimento
<b>Responsabile del Servizio e recapiti</b>	Dr Roberto FIORENTINO Tel.0923 806542 - 3280410394 E-mail <a href="mailto:rfiorentino@consorziocomunale.trapani.it">rfiorentino@consorziocomunale.trapani.it</a>
<b>Personale assegnato al Servizio e recapiti</b>	<p>Personale di Sorveglianza delle Riserve Naturali 328 0410394 (dr Roberto Fiorentino) – 3280410391(Bosco d'Alcamo) – 3280410397 (Belice) – 3280410343 (Stagnone)</p> <p>rag. Errante Giovanni - drs Paladino Germana – signora Cianino Manuela</p> <p>0923 745301</p> <p style="text-align: right;">PEC: <a href="mailto:provincia.trapani@cert.prontotp.net">provincia.trapani@cert.prontotp.net</a> Email: <a href="mailto:_rfiorentino@consorziocomunale.trapani.it">_rfiorentino@consorziocomunale.trapani.it</a></p>
<b>SEDE Uffici</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Via Carrera 8, Palazzo di vetro della Provincia Regionale di Trapani, Trapani, Piano Terzo</li> <li>•Monte Bonifato Uffici della Funtanazza - Alcamo</li> <li>•Via Sebastiano Caboto snc – Marinella di Selinunte (Castelvetrano)</li> </ul>

	•ex Casa Cantoniera Via San Teodoro 92 - Marsala
<b>Ricevimento utenza</b>	Su richiesta ai cellulari richiamati anche tutti i giorni dal lunedì al venerdì

<b>DIMENSIONE degli Standard di qualità</b>	<b>INDICATORE di qualità</b>	<b>Modalità di rilevazione (Criterio di determinazione)</b>	<b>Standard di qualità TARGET</b>
<b>ACCESSIBILITA'</b>	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)  Almeno 2 giornate (Lunedì e Mercoledì)
<b>TEMPESTIVITA'</b>	Gestione della corrispondenza (segnalazioni/reclami/richiesta informazioni)	Giorni decorrenti dalla ricezione della istanza alla conclusione dell'istruttoria	Entro >=30 gg. dalla richiesta
<b>TRASPARENZA</b>	Pubblicazione/divulgazione delle informazioni relative al servizio erogato	Termine entro cui provvedere all'aggiornamento sul sito istituzionale (Sezione "Amministrazione Trasparente") delle informazioni (referenti/recapiti/orari etc.) per la fruizione del servizio	Tempestivo (=entro il giorno successivo all'acquisizione delle informazioni da aggiornare)
<b>EFFICACIA</b>	Esautività della prestazione erogata	Percentuale di questionari di customer satisfaction con esito positivo sul totale di questionari acquisiti	>= 60%

## SERVIZIO “GESTIONE AREE PROTETTE”

<b>Descrizione del Servizio erogato e riferimenti normativi</b>	<p><b>Divulgazione dei beni naturali presenti nelle Riserve</b></p> <p>Il servizio si propone quale obiettivo la divulgazione dei beni naturali presenti nelle riserve mediante opportune forme comunicative: produzione e distribuzione di materiale promozionale ed informativo; realizzazione di convegni e giornate di studio; incontri nelle Scuole e visite guidate; implementazione del sito web.</p> <p>Riferimenti normativi</p> <p>L.R. n. 98/81</p>
<b>Stakeholder</b>	Scolaresche, Turisti, Associazioni
<b>Responsabile del Servizio e recapiti</b>	Dr Roberto FIORENTINO Tel.0923 806542 - 3280410394 E-mail <a href="mailto:rfiorentino@consorziocomunale.trapani.it">rfiorentino@consorziocomunale.trapani.it</a>
<b>Personale assegnato al Servizio e recapiti</b>	Personale di Sorveglianza delle Riserve Naturali 328 0410394 (dr Roberto Fiorentino) – 3280410391(Bosco d'Alcamo) – 3280410397 (Belice) – 3280410343 (Stagnone)
	PEC: <a href="mailto:provincia.trapani@cert.prontotp.net">provincia.trapani@cert.prontotp.net</a> Email: <a href="mailto:rfiorentino@consorziocomunale.trapani.it">rfiorentino@consorziocomunale.trapani.it</a>
<b>SEDE Uffici</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>•Via Carrera 8, Palazzo di vetro della Provincia Regionale di Trapani, Trapani, Piano Terzo</li><li>•Monte Bonifato Uffici dell Funtanazza - Alcamo</li><li>•Via Sebastiano Caboto snc – Marinella di Selinunte (Castelvetrano)</li><li>•ex Casa Cantoniera Via San Teodoro 92 - Marsala</li></ul>
<b>Ricevimento utenza</b>	Su richiesta ai cellulari richiamati anche tutti i giorni dal lunedì al venerdì

DIMENSIONE degli Standard di qualità	INDICATORE di qualità	Modalità di rilevazione (Criterio di determinazione)	Standard di qualità TARGET
<b>ACCESSIBILITA'</b>	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)  Tutti i giorni feriali
<b>TEMPESTIVITA'</b>	Gestione degli appuntamenti	Giorni decorrenti dalla richiesta di appuntamento alla relativa visita o incontro	Entro 3 gg. dalla richiesta
<b>TRASPARENZA</b>	Pubblicazione/divulgazione delle informazioni relative al servizio erogato	Termine entro cui provvedere all'aggiornamento sul sito istituzionale (Sezione "Amministrazione Trasparente") delle informazioni (referenti/recapiti/orari etc.) per la fruizione del servizio	Tempestivo (=entro il giorno successivo all'acquisizione delle informazioni da aggiornare)
<b>EFFICACIA</b>	Esastività della prestazione erogata	Percentuale di questionari di customer satisfaction con esito positivo sul totale di questionari acquisiti	>= 80

## Settore Tutela e Valorizzazione Ambientale e Servizi alle Imprese

### Servizio XIII "Sviluppo Economico, Turismo, Cultura, Attività Produttive e Gestione Autoscuole"

<b>Descrizione del Servizio erogato e riferimenti normativi</b>	<p><b>Ufficio autoscuole:</b> Rilascio autorizzazioni per l'esercizio dell'attività di autoscuola. Rilascio autorizzazioni per insegnante di teoria e istruttore di guida. Vidimazione registri. Svolge le attività finalizzate al rilascio di nuove autorizzazioni per l'attività di autoscuola e la vigilanza sulle attività esistenti. Applicazione di eventuali sanzioni – sospensioni – revoche delle autorizzazioni. E' pubblicata sul sito istituzionale la seguente modulistica: Istanza per autorizzazione all'apertura; fac- simile attestazione per capacità finanziaria; dichiarazione requisiti titolare; istanza inserimento in organico insegnante o istruttore; accettazione incarico Insegnante/istruttore; nomina Responsabile Didattico; accettazione Responsabile Didattico; istanza trasferimento sede autoscuola.</p> <p><b>Rif. Normativi:</b> Decreto del Presidente della Repubblica 16 Dicembre 1992, n. 495 "Regolamento di esecuzione e di attuazione del nuovo codice della strada"; - Decreto ministeriale 17 maggio 1995, n. 317 "Regolamento recante la disciplina dell'attività delle autoscuole"; - Decreto ministeriale 17 settembre 1997, n. 391 "Regolamento recante norme per l'abrogazione del comma 2 dell'art. 1, comma 3 dell'art. 9 e del comma 2 dell'art. 14 D.M. 17 Maggio 1995 n. 317"; - Art. 105 del Decreto legislativo 31 marzo 1998, n. 112 "Conferimento di funzioni e compiti amministrativi dello Stato alle Regioni ed agli Enti locali, in attuazione del Capo 1 della legge 15 marzo 1977, n. 59"; - Decreto ministeriale 29 luglio 2003 "Programma dei corsi per il recupero dei punti della patente di guida"; - Art. 10 del decreto legge 31 gennaio 2007 n. 7, coordinato con la legge di conversione 2 aprile 2007, n. 40 "Misure urgenti per la tutela dei consumatori, la promozione della concorrenza, lo sviluppo di attività economiche e la nascita di nuove imprese, la valorizzazione dell'istruttoria tecnico-professionale e la rottamazione di autoveicoli"; - Legge 29 luglio 2010, n. 120 "Disposizioni in materia di sicurezza stradale" - D.M. n. 17 del 26/01/2011 – DM n.30 del 10/1/2014.</p> <p>Regolamento provinciale "Disciplina dell'attività delle autoscuole"</p>
<b>Stakeholder</b>	Cittadini, Imprese, Enti Pubblici etc.
<b>Responsabile del Servizio e recapiti</b>	Francesco Paolo INGLESE 0923- 806607 - 3665818265 <a href="mailto:finglese@consorziocomunale.trapani.it">finglese@consorziocomunale.trapani.it</a>
<b>Personale assegnato al Servizio e recapiti</b>	Michele Morfino 0923 806610 <a href="mailto:mmorfino@consorziocomunale.trapani.it">mmorfino@consorziocomunale.trapani.it</a> Giuseppe Fonte 0923 806606 <a href="mailto:gfonte@consorziocomunale.trapani.it">gfonte@consorziocomunale.trapani.it</a>
<b>SEDE Uffici</b>	Via Carrera, 8, Trapani
<b>Ricevimento utenza</b>	Lunedì e Mercoledì dalle 9.30 alle 12.30.

DIMENSIONE degli Standard di qualità	INDICATORE di qualità	Modalità di rilevazione (Criterio di determinazione)	Standard di qualità TARGET
<b>ACCESSIBILITA'</b>	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) Almeno 2 giornate (Lunedì e Mercoledì)
<b>TEMPESTIVITA'</b>	Tempi di conclusione istruttoria	giorni decorrenti dalla presentazione dell'istanza alla conclusione dell'istruttoria	< = 20 giorni dalla presentazione dell'istanza; < = 10 giorni dalla integrazione documentale.
<b>TRASPARENZA</b>	Pubblicazione/divulgazione delle informazioni relative al servizio erogato	Termine entro cui provvedere all'aggiornamento sul sito istituzionale (Sezione "Amministrazione Trasparente") dei provvedimenti adottati (referenti/recapiti/orari etc.)	Tempestivo (dal momento della pubblicazione del provvedimento sul sito istituzionale)
<b>EFFICACIA</b>	Esaustività della prestazione erogata	Percentuale di questionari di customer satisfaction con esito positivo sul totale di questionari acquisiti.	> = 60%

<b>Descrizione del Servizio erogato e riferimenti normativi</b>	<p><b>Ufficio disbrigo pratiche automobilistiche:</b> autorizzazioni per l'esercizio dell'attività di agenzia per il disbrigo pratiche automobilistiche. Vidimazione tariffari. Rilascio autorizzazioni al personale che dovrà svolgere tale attività. Rilascio delle nuove autorizzazioni per le agenzie di consulenza automobilistica nel territorio provinciale. Attività di controllo delle agenzie automobilistiche. Applicazione di eventuali sanzioni – sospensioni – revoche delle autorizzazioni. E' pubblicata sul sito istituzionale la seguente modulistica: Istanza per autorizzazione; fac-simile attestazione per capacità finanziaria; dichiarazione requisiti titolare; istanza cessazione attività; modello per trasferimento agenzia; istanza per rilascio tesserino; comunicazione variazione assetto societario; trasformazione forma societaria; sospensione attività.</p> <p><b>Rif. Normativi:</b> Legge 264/91 DM 9/9/1992 e Legge 11/94. Legge 08/08/91, n. 264 e successive modificazioni ed integrazioni; - D.M. 09/11/92; - D.M. 09/12/92; - Legge 04/01/94, n. 11 e ss.mm.ii; - D.M. 26 Aprile 1996; - D.Lgs. 101 del 27/05/05; - D.M. 11/11/2011; - Codice della strada (D.Lgs. 285/92) e relativo Regolamento e ss.mm.ii.; - Decreti , Circolari, Istruzioni e Direttive Ministeriali. Regolamento provinciale "Autorizzazione e vigilanza delle imprese e società di consulenza per la circolazione dei mezzi trasporto".</p>								
<b>Stakeholder</b>	Cittadini, Imprese, Enti Pubblici etc.								
<b>Responsabile del Servizio e recapiti</b>	Francesco Paolo INGLESE 0923- 806607 - 3665818265 <a href="mailto:finglese@consorziocomunale.trapani.it">finglese@consorziocomunale.trapani.it</a>								
<b>Personale assegnato al Servizio e recapiti</b>	<table border="0"> <tr> <td>Michele</td> <td>Morfino</td> <td>0923 806610</td> <td><a href="mailto:mmorfino@consorziocomunale.trapani.it">mmorfino@consorziocomunale.trapani.it</a></td> </tr> <tr> <td>Giuseppe</td> <td>Fonte</td> <td>0923 806606</td> <td><a href="mailto:gfonte@consorziocomunale.trapani.it">gfonte@consorziocomunale.trapani.it</a></td> </tr> </table>	Michele	Morfino	0923 806610	<a href="mailto:mmorfino@consorziocomunale.trapani.it">mmorfino@consorziocomunale.trapani.it</a>	Giuseppe	Fonte	0923 806606	<a href="mailto:gfonte@consorziocomunale.trapani.it">gfonte@consorziocomunale.trapani.it</a>
Michele	Morfino	0923 806610	<a href="mailto:mmorfino@consorziocomunale.trapani.it">mmorfino@consorziocomunale.trapani.it</a>						
Giuseppe	Fonte	0923 806606	<a href="mailto:gfonte@consorziocomunale.trapani.it">gfonte@consorziocomunale.trapani.it</a>						
<b>SEDE Uffici</b>	Via Carrera, 8, Trapani								
<b>Ricevimento utenza</b>	Lunedì e Mercoledì dalle 9.30 alle 12.30.								

DIMENSIONE degli Standard di qualità	INDICATORE di qualità	Modalità di rilevazione (Criterio di determinazione)	Standard di qualità TARGET
--------------------------------------	-----------------------	--	----------------------------

<b>ACCESSIBILITA'</b>	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) Almeno 2 giornate (Lunedì e Mercoledì)
<b>TEMPESTIVITA'</b>	Tempi di conclusione istruttoria	giorni decorrenti dalla presentazione dell'istanza alla conclusione dell'istruttoria	< = 20 giorni dalla presentazione dell'istanza; < = 10 giorni dalla integrazione documentale.
<b>TRASPARENZA</b>	Pubblicazione/divulgazione delle informazioni relative al servizio erogato	Termine entro cui provvedere all'aggiornamento sul sito istituzionale (Sezione "Amministrazione Trasparente") dei provvedimenti adottati (referenti/recapiti/orari etc.)	Tempestivo (dal momento della pubblicazione del provvedimento sul sito istituzionale)
<b>EFFICACIA</b>	Esautività della prestazione erogata	Percentuale di questionari di customer satisfaction con esito positivo sul totale di questionari acquisiti.	> = 60%

<b>Descrizione del Servizio</b>	<b>Scuole nautiche:</b> Rilascio autorizzazioni per l'esercizio dell'attività di scuola nautica. Rilascio autorizzazioni per insegnante di teoria e istruttore di pratica nautica. Vidimazione registri. Rilascio delle nuove autorizzazioni per le scuole nautiche nel territorio
---------------------------------	--



<b>erogato e riferimenti normativi</b>	<p>provinciale e la vigilanza sulle attività esistenti. Applicazione di eventuali sanzioni – sospensioni – revoche delle autorizzazioni. E’ pubblicata sul sito istituzionale la seguente modulistica: Istanza per autorizzazione esercizio attività Scuola Nautica; istanza inserimento insegnante-istruttore scuola Nautica; dichiarazione notoria Insegnante/istruttore scuola nautica; dichiarazione notoria parco natanti; dichiarazione notoria materiale didattico.</p> <p><b>Rif. Normativi:</b> Codice della Nautica. D. Lgs. 31 marzo 1998, n. 112 art.105 – L.R. n. 23 del 07/08/99. D.P.R. n. 431/97 - Decreto legislativo 18/7/2005 n. 171 - Decreto del Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti del 28/7/2008 n.146. Criteri generali dettati dalla Regione Siciliana con nota Prot. n. 3270 dell’11/12/2008. D.M. Trasporti n. 317 del 17/05/1995 e ss.mm.ii. Regolamento provinciale “<u>Autorizzazione e vigilanza delle Scuole Nautiche</u>”</p>								
<b>Stakeholder</b>	Cittadini, Imprese, Enti Pubblici etc.								
<b>Responsabile del Servizio e recapiti</b>	<p>Francesco Paolo INGLESE 0923- 806607 - 3665818265 <a href="mailto:finglese@consorziocomunale.trapani.it">finglese@consorziocomunale.trapani.it</a></p>								
<b>Personale assegnato al Servizio e recapiti</b>	<table> <tr> <td>Michele</td> <td>Morfino</td> <td>0923 806610</td> <td><a href="mailto:mmorfino@consorziocomunale.trapani.it">mmorfino@consorziocomunale.trapani.it</a></td> </tr> <tr> <td>Giuseppe</td> <td>Fonte</td> <td>0923 806606</td> <td><a href="mailto:gfonte@consorziocomunale.trapani.it">gfonte@consorziocomunale.trapani.it</a></td> </tr> </table>	Michele	Morfino	0923 806610	<a href="mailto:mmorfino@consorziocomunale.trapani.it">mmorfino@consorziocomunale.trapani.it</a>	Giuseppe	Fonte	0923 806606	<a href="mailto:gfonte@consorziocomunale.trapani.it">gfonte@consorziocomunale.trapani.it</a>
Michele	Morfino	0923 806610	<a href="mailto:mmorfino@consorziocomunale.trapani.it">mmorfino@consorziocomunale.trapani.it</a>						
Giuseppe	Fonte	0923 806606	<a href="mailto:gfonte@consorziocomunale.trapani.it">gfonte@consorziocomunale.trapani.it</a>						
<b>SEDE Uffici</b>	Via Carrera, 8, Trapani								
<b>Ricevimento utenza</b>	Lunedì e Mercoledì dalle 9.30 alle 12.30.								

DIMENSIONE degli Standard di qualità	INDICATORE di qualità	Modalità di rilevazione (Criterio di determinazione)	Standard di qualità TARGET
--------------------------------------	-----------------------	--	----------------------------

<b>ACCESSIBILITA'</b>	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) Almeno 2 giornate (Lunedì e Mercoledì)
<b>TEMPESTIVITA'</b>	Tempi di conclusione istruttoria	giorni decorrenti dalla presentazione dell'istanza alla conclusione dell'istruttoria	< = 20 giorni dalla presentazione dell'istanza; < = 10 giorni dalla integrazione documentale.
<b>TRASPARENZA</b>	Pubblicazione/divulgazione delle informazioni relative al servizio erogato	Termine entro cui provvedere all'aggiornamento sul sito istituzionale (Sezione "Amministrazione Trasparente") dei provvedimenti adottati (referenti/recapiti/orari etc.)	Tempestivo (dal momento della pubblicazione del provvedimento sul sito istituzionale)
<b>EFFICACIA</b>	Esautività della prestazione erogata	Percentuale di questionari di customer satisfaction con esito positivo sul totale di questionari acquisiti.	> = 60%

<b>Descrizione del Servizio</b>	<b>Commissione Provinciale d'esame per l'accesso alla professione di autotrasportatore.</b> Svolgimento di esami per l'accesso alla professione di autotrasportatore. Istanza pubblicata in allegato all'avviso con il quale vengono stabilite le date e le modalità
---------------------------------	--

<b>erogato e riferimenti normativi</b>	di svolgimento degli esami. <b>Rif. Normativi:</b> D.M.508/1987; D.M.198/1991; D.M. 448/1991; D.Lgs.112/1998;D. Lgs.267/2000; D.Lgs. 395/2000; D.Lgs. 478/2001; D.M. 161/2005; D.A.R.S. 47/Gab./2009. Regolamento provinciale “Gestione esami per accesso alla professione di autotrasportatore”
<b>Stakeholder</b>	Cittadini, Imprese, Enti Pubblici etc.
<b>Responsabile del Servizio e recapiti</b>	Francesco Paolo INGLESE 0923- 806607 - 3665818265 <a href="mailto:finglese@consorziocomunale.trapani.it">finglese@consorziocomunale.trapani.it</a>
<b>Personale assegnato al Servizio e recapiti</b>	Michele Morfino 0923 806610 <a href="mailto:mmorfino@consorziocomunale.trapani.it">mmorfino@consorziocomunale.trapani.it</a> Giuseppe Fonte 0923 806606 <a href="mailto:gfonte@consorziocomunale.trapani.it">gfonte@consorziocomunale.trapani.it</a>
<b>SEDE Uffici</b>	Via Carrera, 8, Trapani
<b>Ricevimento utenza</b>	Lunedì e Mercoledì dalle 9.30 alle 12.30.

DIMENSIONE degli Standard di qualità	INDICATORE di qualità	Modalità di rilevazione (Criterio di determinazione)	Standard di qualità TARGET
--------------------------------------	-----------------------	--	----------------------------

<b>ACCESSIBILITA'</b>	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) Almeno 2 giornate (Lunedì e Mercoledì)
<b>TEMPESTIVITA'</b>	Tempi di conclusione istruttoria	giorni decorrenti dalla presentazione dell'istanza alla conclusione dell'istruttoria	< = 20 giorni dalla presentazione dell'istanza; < = 10 giorni dalla integrazione documentale.
<b>TRASPARENZA</b>	Pubblicazione/divulgazione delle informazioni relative al servizio erogato	Termine entro cui provvedere all'aggiornamento sul sito istituzionale (Sezione "Amministrazione Trasparente") dei provvedimenti adottati (referenti/recapiti/orari etc.)	Tempestivo (dal momento della pubblicazione del provvedimento sul sito istituzionale)
<b>EFFICACIA</b>	Esautività della prestazione erogata	Percentuale di questionari di customer satisfaction con esito positivo sul totale di questionari acquisiti.	> = 60%

<b>Descrizione del Servizio</b>	<b>Turismo:</b> Rilascio classificazione per l'esercizio dell'attività Turistico ricettiva all'atto della apertura di nuove strutture ricettive nell'ambito del territorio provinciale e la relativa verifica requisiti per la riclassificazione quinquennale ai sensi della
---------------------------------	--

<b>erogato e riferimenti normativi</b>	<p>L.R. 27/96. Vidimazione annuale dei prezzi; Rilascio pareri preventivi ai sensi della L241/90 e ss.mm.ii a progetti relative alla realizzazione di strutture ricettive di varie tipologie; Comunicazione dei dati delle presenze turistiche all'ISTAT, nonché l'inserimento strutture ricettive all'interno del "Portale Osservatorio Turistico Regionale". E' pubblicata sul sito istituzionale la seguente modulistica: Classificazione quinquennio 2022/2026 schema istanza e Dichiarazione sostitutiva per rinnovo classifica; dichiarazione comunicazione dati statistici; Comunicazione prezzi affittacamere, albergo, bed and breakfast, case e appartamenti per vacanza, case per ferie, campeggio, Residenza turistica Alberghiera, ostelli, Turismo Rurale, villaggio albergo e villaggio turistico.</p> <p><b>Rif. Normativi:</b> L.R 27/96 (Norme per il Turismo): – D.A. 53/VI/TUR del 8/02/2001 - D.A. n. 189/S2TUR del 15/02/2017 - D.A. 3098 del 22/11/2018 - D.A. n. 165 del 06/06/2002 – L.R. 14 del 13/03/1982</p>			
<b>Stakeholder</b>	Cittadini, Imprese, Enti Pubblici etc.			
<b>Responsabile del Servizio e recapiti</b>	Francesco Paolo INGLESE 0923- 806607 - 3665818265 <a href="mailto:finglese@consorziocomunale.trapani.it">finglese@consorziocomunale.trapani.it</a>			
<b>Personale assegnato al Servizio e recapiti</b>	Salvatore	Errante	0923 806605	<a href="mailto:serrante@consorziocomunale.trapani.it">serrante@consorziocomunale.trapani.it</a>
	Michele	Morfino	0923 806610	<a href="mailto:mmorfino@consorziocomunale.trapani.it">mmorfino@consorziocomunale.trapani.it</a>
	Palazzolo	Vito Giuseppe	0923 806611	<a href="mailto:vgpalazzolo@consorziocomunale.trapani.it">vgpalazzolo@consorziocomunale.trapani.it</a>
	Vito	Lamia	0923 806608	<a href="mailto:vlamia@consorziocomunale.trapani.it">vlamia@consorziocomunale.trapani.it</a>
<b>SEDE Uffici</b>	Via Carrera, 8, Trapani			
<b>Ricevimento utenza</b>	Lunedì e Mercoledì dalle 9.30 alle 12.30.			

DIMENSIONE degli Standard di qualità	INDICATORE di qualità	Modalità di rilevazione (Criterio di determinazione)	Standard di qualità TARGET
--------------------------------------	-----------------------	--	----------------------------

<b>ACCESSIBILITA'</b>	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) Almeno 2 giornate (Lunedì e Mercoledì)
<b>TEMPESTIVITA'</b>	Tempi di conclusione istruttoria	giorni decorrenti dalla presentazione dell'istanza alla conclusione dell'istruttoria	< = 20 giorni dalla presentazione dell'istanza; < = 10 giorni dalla integrazione documentale.
<b>TRASPARENZA</b>	Pubblicazione/divulgazione delle informazioni relative al servizio erogato	Termine entro cui provvedere all'aggiornamento sul sito istituzionale (Sezione "Amministrazione Trasparente") dei provvedimenti adottati (referenti/recapiti/orari etc.)	Tempestivo (dal momento della pubblicazione del provvedimento sul sito istituzionale)
<b>EFFICACIA</b>	Esautività della prestazione erogata	Percentuale di questionari di customer satisfaction con esito positivo sul totale di questionari acquisiti.	> = 60%

<b>Descrizione del Servizio</b>	<b>Sviluppo Economico:</b> Concessione di immobili di proprietà dell'Ente con finalità museali al fine di consentirne una fruizione pubblica. Consentire la fruizione pubblica degli immobili di proprietà dell'Ente mediante contratti di concessione, di
---------------------------------	--

<b>erogato e riferimenti normativi</b>	<p>valorizzazione. Accordi di collaborazione con Associazioni del territorio.  Questo Servizio partecipa in maniera “<i>Sincrona</i>” alle riunioni per esprimere parere di competenza di questo Ente ai sensi della L.R. 28/1999 inerenti la realizzazione di Grandi Strutture di vendita.</p> <p><b>Rif. Normativi:</b> Normativa vigente relativa alla concessione, accordi di collaborazione etc. con Associazioni e Società</p>			
<b>Stakeholder</b>	Cittadini, Imprese, Enti Pubblici etc.			
<b>Responsabile del Servizio e recapiti</b>	Francesco Paolo INGLESE 0923- 806607 - 3665818265 <a href="mailto:finglese@consorziocomunale.trapani.it">finglese@consorziocomunale.trapani.it</a>			
<b>Personale assegnato al Servizio e recapiti</b>	Salvatore	Errante	0923 806605	<a href="mailto:serrante@consorziocomunale.trapani.it">serrante@consorziocomunale.trapani.it</a>
	Michele	Morfino	0923 806610	<a href="mailto:mmorfino@consorziocomunale.trapani.it">mmorfino@consorziocomunale.trapani.it</a>
	Palazzolo	Vito Giuseppe	0923 806611	<a href="mailto:vgpalazzolo@consorziocomunale.trapani.it">vgpalazzolo@consorziocomunale.trapani.it</a>
	Giuseppe	Fonte	0923 806606	<a href="mailto:gfonte@consorziocomunale.trapani.it">gfonte@consorziocomunale.trapani.it</a>
<b>SEDE Uffici</b>	Via Carrera, 8, Trapani			
<b>Ricevimento utenza</b>	Lunedì e Mercoledì dalle 9.30 alle 12.30.			

DIMENSIONE degli Standard di qualità	INDICATORE di qualità	Modalità di rilevazione (Criterio di determinazione)	Standard di qualità TARGET
--------------------------------------	-----------------------	--	----------------------------

<b>ACCESSIBILITA'</b>	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)  Almeno 2 giornate (Lunedì e Mercoledì)
<b>TEMPESTIVITA'</b>	Tempi di conclusione istruttoria	giorni decorrenti dalla presentazione dell'istanza alla conclusione dell'istruttoria	< = 20 giorni dalla presentazione dell'istanza;  < = 10 giorni dalla integrazione documentale.
<b>TRASPARENZA</b>	Pubblicazione/divulgazione delle informazioni relative al servizio erogato	Termine entro cui provvedere all'aggiornamento sul sito istituzionale (Sezione "Amministrazione Trasparente") dei provvedimenti adottati (referenti/recapiti/orari etc.)	Tempestivo (dal momento della pubblicazione del provvedimento sul sito istituzionale)
<b>EFFICACIA</b>	Esaustività della prestazione erogata	Percentuale di questionari di customer satisfaction con esito positivo sul totale di questionari acquisiti.	> = 60%



## Staff Gare e Contratti

Dirigente: Dott. Fabio Martino Battista  
Titolare di P.O. Dott. Ssa Anna Maria Santangelo  
PEC: [provincia.trapani@cert.prontotp.net](mailto:provincia.trapani@cert.prontotp.net)  
Sede: Piazza Vittorio Veneto n.2 91100 Trapani  
<http://www.consorziocomunale.trapani.it>

1 A

<b>Descrizione del Servizio erogato e riferimenti normativi</b>	<b>Procedure di gara delegate allo Staff Gare dai Servizi dell'Ente</b>  AL FINE DI CONSENTIRE LA PIU' AMPIA <b>PARTECIPAZIONE DEGLI OPERATORI ECONOMICI</b> ALLE PROCEDURE DI GARA, LE DATE CON ORARIO E LUOGO DI SVOLGIMENTO <u>DELLE SEDUTE IN FORMA PUBBLICA</u> , VENGONO RESE NOTE TRAMITE IL PORTALE GARE A CIASCUN PARTECIPANTE.  <b>Rif.Normativi: Dlgs 50/2016 Codice dei Contratti e ss.mm.ii.</b>
<b>Stakeholder</b>	OPERATORI ECONOMICI – PROFESSIONISTI PARTECIPANTI ALLE GARE PUBBLICATE
<b>Responsabile del Servizio e recapiti</b>	Dott.ssa Anna Maria Santangelo Tel.0923 806726/3280410400 <a href="mailto:asantangelo@consorziocomunale.trapani.it">E-mail asantangelo@consorziocomunale.trapani.it</a>
<b>Personale assegnato al Servizio e recapiti</b>	Dott. Giovanni Franco Di Bernardo tel.0923/806718 E-mail <a href="mailto:gdibernardo@consorziocomunale.trapani.it">gdibernardo@consorziocomunale.trapani.it</a>  Sig.ra Felicita Adalgisa Ponzio tel.0923/806723 E-mail <a href="mailto:aponzo@consorziocomunale.trapani.it">aponzo@consorziocomunale.trapani.it</a>  Sig. Giacomo Palermo tel.0923/806722 E-mail <a href="mailto:gpalermo@consorziocomunale.trapani.it">gpalermo@consorziocomunale.trapani.it</a>
<b>SEDE Uffici</b>	Via Valderice angolo via Castellammare (palaz. Cantù) , Trapani
<b>Ricevimento utenza</b>	Giornate in cui sono programmate le sedute di gara in forma pubblica

DIMENSIONE degli Standard di qualità	INDICATORE di qualità	Modalità di rilevazione (Criterio di determinazione)	Standard di qualità TARGET
<b>ACCESSIBILITA'</b>	Fruibilità del Servizio (in termini di canali di comunicazione e partecipazione alle sedute di gara)	Numero canali di pubblicazione atti di gara  Svolgimento sedute di gara	Almeno 2 ( comunicazioni tramite Portale Gare e recapito telefonico )  Indicazione luogo di svolgimento delle sedute di gara – giornata e orario negli atti di gara pubblicati
<b>TEMPESTIVITA'</b>	Tempi di erogazione	Giorni INTERCORRENTI dalla data di prosecuzione indicata nei verbali di gara e la comunicazione agli operatori economici.	Il medesimo giorno della seduta di gara
<b>TRASPARENZA</b>	Pubblicazione/divulgazione delle informazioni relative al servizio erogato	Termine entro cui provvedere alla pubblicazione sul sito istituzionale (Sezione “Amministrazione Trasparente”) e sul portale gare ,delle informazioni (referenti/recapiti/orari etc.) per la fruizione del servizio	Tempestivo (= entro il giorno successivo all’acquisizione/redazione degli atti da pubblicare)
<b>EFFICACIA</b>	Esautività della prestazione erogata	Pubblicazione Verbali	100%

<b>Descrizione del Servizio erogato e riferimenti normativi</b>	<p style="text-align: center;"><b>Procedure di gara delegate allo Staff Gare dai Servizi dell'Ente</b></p> <p><b>ACCESSO ATTI PROCEDURE DI GARA SVOLTE DALLO STAFF GARE E CONTRATTI SU DELEGA DEI SERVIZI DELL'ENTE.</b></p> <p><b>Rif.Normativi:</b> art. 53 D.lgs 50/2016 Codice dei Contratti e ss.mm.ii. - Normativa sul diritto di accesso Legge 241/90</p>
<b>Stakeholder</b>	OPERATORI ECONOMICI – PROFESSIONISTI PARTECIPANTI ALLE GARE PUBBLICATE
<b>Responsabile del Servizio e recapiti</b>	<p>Dott.ssa Anna Maria Santangelo Tel.0923 806726/3280410400 <a href="mailto:asantangelo@consorziocomunale.trapani.it">E-mail asantangelo@consorziocomunale.trapani.it</a></p>
<b>Personale assegnato al Servizio e recapiti</b>	<p>Dott. Giovanni Franco Di Bernardo tel.0923/806718 E-mail <a href="mailto:gdibernardo@consorziocomunale.trapani.it">gdibernardo@consorziocomunale.trapani.it</a></p> <p>Sig.ra Felicita Adalgisa Ponzio tel.0923/806723 E-mail <a href="mailto:aponzo@consorziocomunale.trapani.it">aponzo@consorziocomunale.trapani.it</a></p> <p>Sig. Giacomo Palermo tel.0923/806722 E-mail <a href="mailto:gpalermo@consorziocomunale.trapani.it">gpalermo@consorziocomunale.trapani.it</a></p>
<b>SEDE Uffici</b>	Via Valderice angolo via Castellammare (palaz. Cantù) , Trapani
<b>Ricevimento utenza</b>	Tutte le giornate lavorative in orari diversi da quelli programmati per lo svolgimento delle sedute di gara

DIMENSIONE degli Standard di qualità	INDICATORE di qualità	Modalità di rilevazione (Criterio di determinazione)	Standard di qualità TARGET
<b>ACCESSIBILITA'</b>	Fruibilità del Servizio (in termini di canali di comunicazione e consultazione atti di gara )	Numero canali di comunicazione Modalità consultazione documentazione del PORTALE GARE	Almeno 2 ( richieste tramite Portale Gare o posta certificata)  tramite l' invio della documentazione presente sul portale gare , richiesta dall'operatore economico avente diritto, in ossequio al Codice dei Contratti
<b>TEMPESTIVITA'</b>	Tempi di erogazione	Giorni intercorrenti dalla data della richiesta , alla data di trasmissione degli atti.	Entro cinque giorni lavorativi
<b>TRASPARENZA</b>	Pubblicazione/divulgazione delle informazioni relative al servizio erogato	Termine entro cui provvedere alla pubblicazione sul sito istituzionale (Sezione "Amministrazione Trasparente") e sul portale gare ,delle informazioni (referenti/recapiti/orari etc.) per la fruizione del servizio	Tempestivo (= entro il giorno successivo all'acquisizione/redazione delle informazioni da aggiornare)
<b>EFFICACIA</b>	Esaustività della prestazione erogata	Richieste evase	100%

<b>Descrizione del Servizio erogato e riferimenti normativi</b>	<p align="center"><b>Attività a supporto dei Servizi dell'Ente</b></p> <p><b>RILASCIO COPIE ALL'UTENZA PER CONTO DEI DIVERSI SERVIZI DELL'ENTE</b></p> <p><b>Rif.Normativi:</b> NORMATIVA SUL DIRITTO DI ACCESSO LEGGE 241/90 - DELIBERAZIONE N.15 DEL 29/1/2018 INCASSO DIRITTI PER RILASCIO DELLE COPIE RICHIESTE</p>
<b>Stakeholder</b>	Cittadini, Imprese.
<b>Responsabile del Servizio e recapiti</b>	Dott.ssa Anna Maria Santangelo Tel.0923 806726/3280410400 E-mail <a href="mailto:asantangelo@consorziocomunale.trapani.it">asantangelo@consorziocomunale.trapani.it</a>
<b>Personale assegnato al Servizio e recapiti</b>	Sig. Giacomo Palermo – Agente Contabile nominato con Determinazione Dirigenziale n.16 del 11/5/2020 Numero Generale 655 del 12/5/2020 tel. 0923/806722 E-mail <a href="mailto:gpalermo@consorziocomunale.trapani.it">gpalermo@consorziocomunale.trapani.it</a>
<b>SEDE Uffici</b>	Via Valderice angolo via Castellammare (palaz. Cantù) , Trapani
<b>Ricevimento utenza</b>	Lunedì e Venerdì dalle 8,30 alle 12,00 e Mercoledì dalle 15,00 alle 17,00

DIMENSIONE degli Standard di qualità	INDICATORE di qualità	Modalità di rilevazione (Criterio di determinazione)	Standard di qualità TARGET
<b>ACCESSIBILITA'</b>	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) Almeno 3 giornate di cui una con orario pomeridiano
<b>TEMPESTIVITA'</b>	Rilascio copie all'utenza	Giorni decorrenti dalla richiesta di rilascio	Nella stessa giornata in cui il soggetto richiedente o altro munito di formale delega, si presenta presso gli uffici per il ritiro, durante le giornate e gli orari di ricevimento
<b>TRASPARENZA</b>	Avviso/divulgazione delle informazioni relative al servizio erogato	Termine entro cui provvedere all'aggiornamento sul sito istituzionale (Sezione "Amministrazione Trasparente") delle informazioni (referenti/recapiti/orari etc.) per la fruizione del servizio	Tempestivo (= entro il giorno successivo all'acquisizione delle informazioni da aggiornare)
<b>EFFICACIA</b>	Esaustività della prestazione erogata	Percentuale di questionari di customer satisfaction con esito positivo sul totale di questionari acquisiti	>= 60%

<b>Descrizione del Servizio erogato e riferimenti normativi</b>	<p align="center"><b>Attività a supporto dei Servizi dell'Ente</b></p> <p><b>RILASCIO AUTORIZZAZIONI E CERTIFICAZIONI PER CONTO DEI SERVIZI DELL'ENTE</b></p> <p><b>Rif.Normativi:</b> <small>NORMATIVA DI SETTORE</small></p>
<b>Stakeholder</b>	Cittadini, Imprese.
<b>Responsabile del Servizio e recapiti</b>	<p>Dott.ssa Anna Maria Santangelo  Tel.0923 806726/3280410400  E-mail <a href="mailto:asantangelo@consorziocomunale.trapani.it">asantangelo@consorziocomunale.trapani.it</a></p>
<b>Personale assegnato al Servizio e recapiti</b>	<p>Sig. Giacomo Palermo - Agente Contabile nominato con Determinazione Dirigenziale n.16 del 11/5/2020 Numero Generale 655 del 12/5/2020  tel. 0923/806722  E-mail <a href="mailto:gpalermo@consorziocomunale.trapani.it">gpalermo@consorziocomunale.trapani.it</a></p>
<b>SEDE Uffici</b>	Via Valderice angolo via Castellammare (palaz. Cantù) , Trapani
<b>Ricevimento utenza</b>	Lunedì e Venerdì dalle 8,30 alle 12,00 e Mercoledì dalle 15,00 alle 17,00

<b>DIMENSIONE degli Standard di qualità</b>	<b>INDICATORE di qualità</b>	<b>Modalità di rilevazione (Criterio di determinazione)</b>	<b>Standard di qualità TARGET</b>
<b>ACCESSIBILITA'</b>	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) Almeno 3 giornate di cui una con orario pomeridiano
<b>TEMPESTIVITA'</b>	Rilascio atti	Giorni decorrenti dalla richiesta	Nella stessa giornata in cui il soggetto richiedente , o altro munito di formale delega, si presenta presso gli uffici, durante le giornate e gli orari di ricevimento
<b>TRASPARENZA</b>	Avviso/divulgazione delle informazioni relative al servizio erogato	Termine entro cui provvedere all'aggiornamento sul sito istituzionale (Sezione "Amministrazione Trasparente") delle informazioni (referenti/recapiti/orari etc.) per la fruizione del servizio	Tempestivo (= entro il giorno successivo all'acquisizione delle informazioni da aggiornare)
<b>EFFICACIA</b>	Esaustività della prestazione erogata	Percentuale di questionari di customer satisfaction con esito positivo sul totale di questionari acquisiti	>= 60%