

CARTA DEI SERVIZI

Al fine di garantire la migliore risposta possibile alle esigenze degli utenti, l'IRSAP si è dotata della presente "Carta dei Servizi", quale strumento utile per informare il pubblico sulle tipologie e caratteristiche dei servizi resi, sull'organizzazione degli uffici e sui livelli qualitativi che si vogliono garantire nella resa di tali servizi.

La Carta dei Servizi può rappresentare, peraltro, un mezzo che consente all'utenza di inoltrare le proprie segnalazioni o suggerimenti utili finalizzati al miglioramento della funzionalità degli uffici, nell'ottica di una compartecipazione dell'utenza stessa.

La Carta dei Servizi è poi un documento atto ad individuare le responsabilità istituzionali dell'Ente, gli obblighi e i risultati che devono essere raggiunti in favore dell'utenza e che mira a chiarire quelli che sono gli obblighi reciproci tra utenza e P.A.

Alla base della Carta dei Servizi ritroviamo l'art. 11 del D. Lgs. n. 286/1999, come modificato dal D. Lgs. n. 150/2009, che espressamente prevede che "i servizi nazionali e locali, sono erogati con modalità che prevedono il miglioramento della qualità e assicurano la tutela dei cittadini e degli utenti e la loro partecipazione, nelle forme, anche associative, riconosciute dalla legge alle inerenti procedure di definizione e valutazione degli standard qualitativi".

La norma impone quindi l'adozione di uno strumento utile a garantire tale condivisione e compartecipazione all'utenza e alla conseguente approvazione della Carta dei Servizi che deve essere oggetto di pubblicazione sul sito istituzionale dell'Ente al fine di garantire l'immediata consultazione da parte dei cittadini e degli utenti.

L'azione amministrativa dell'IRSAP è incentrata sui principi di imparzialità, continuità, trasparenza, partecipazione, efficienza, sicurezza, miglioramento degli standard qualitativi.

IMPARZIALITA'

Nella propria attività istituzionale e amministrativa viene garantita la assoluta imparzialità dell'Istituto nei confronti delle utenze, con assoluta proibizione di discriminazione sulla base di sesso, età, etnia, lingua, religione e opinioni politiche.

L'imparzialità amministrativa poi si estrinseca nell'assoluto divieto di trattare le istanze delle utenze in modo difforme o con tempi e/o criteri diversi, nel rispetto della cronologia di ricezione delle stesse.

Pertanto, l'IRSAP assicura un'erogazione dei servizi nel rispetto dei principi di equità, uniformità, imparzialità, nel rispetto delle normative comunitarie, nazionali e regionali.

CONTINUITA'

L'erogazione dei servizi dell'IRSAP avviene in modo continuo, regolare e senza interruzioni totali o parziali.

Pertanto, in caso di funzionamento irregolare o di interruzione dei servizi, l'IRSAP adotta tutte le misure, quanto più immediate, per il ripristino della continuità degli stessi e la

minimizzazione dei disagi arrecati

TRASPARENZA

L'IRSAP garantisce un livello di trasparenza adeguato alle esigenze dell'utenza e della cittadinanza, in piena osservanza delle normative in materia ed in particolar modo del D. Lgs. n. 33/2013, come modificato dal D. Lgs. n. 97/2016, curando in particolar modo la pubblicazione degli atti amministrativi sul proprio sito istituzionale www.irsapsicilia.it, nel rispetto anche del Piano Triennale per la Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza e dei suoi annuali aggiornamenti.

In tal modo, viene garantito il diritto dell'utenza ad una corretta informazione sull'attività dell'Ente, così come viene garantito il diritto di accesso agli atti, sia di quelli di specifico interesse (Legge n. 241/90 e s.m.i, D. Lgs. n. 33/2013 e s.m.i), sia di qualsiasi atto non oggetto di specifica tutela ("accesso civico generalizzato" – art. 5 D. Lgs. n. 33/2013 e s.m.i), con le modalità e le tempistiche di cui alla tabella inserita nel successivo punto "standard di qualità".

PARTECIPAZIONE

L'IRSAP garantisce la partecipazione del cittadino e dell'utenza alla prestazione dei servizi in modo, sia da garantire una tutela al diritto di una corretta fruizione degli stessi, sia per promuovere una più attiva collaborazione con l'Ente.

L'IRSAP, al fine di garantire - per quanto possibile - tale compartecipazione, dà ampia possibilità e opportunità all'utenza, di esprimere e produrre memorie e documenti, osservazioni, proposte di miglioramenti e reclami, sia tramite la consegna a mano nelle sedi degli uffici, sia tramite pec all'indirizzo: info@pec.irsapsicilia.it, che saranno oggetto di valutazione e certo riscontro entro i termini di legge e comunque non oltre giorni 30.

EFFICIENZA

Il personale dell'IRSAP opera in modo puntuale e tempestivo nel riscontrare le richieste dell'utenza, provvedendo a fornire tutte le risposte utili e le informazioni necessarie, garantendo l'adeguamento dell'azione amministrativa dell'Ente ai bisogni, alle necessità e alle richieste dell'utenza stessa in tutte le fasi di fornitura dei servizi, con l'obiettivo pertanto di incrementare l'efficienza dell'azione amministrativa.

L'attività di formazione ed aggiornamento del personale va incontro proprio alla necessità di rispondere alle esigenze dell'utenza e di migliorare la qualità dei servizi offerti.

MIGLIORAMENTO DELLA QUALITA'

L'IRSAP garantisce una costante valutazione della qualità dei servizi offerti sia interni che di rilevanza esterna.

SERVIZI OFFERTI

A. Pianificazione e programmazione territoriale, marketing.

L'IRSAP provvede alla redazione della pianificazione urbanistica delle aree industriali di propria competenza e all'aggiornamento della programmazione triennale dei lavori

pubblici, richieste di finanziamento e vigilanza e monitoraggio della loro attuazione. Ciò al fine di implementare gli insediamenti esistenti e favorirne di nuovi.

L'IRSAP promuove azioni di marketing e sviluppo, mediante il Portale delle Imprese. Monitora le opportunità di finanziamento europeo (bandi, inviti a presentare proposte, richiesta di manifestazione di interesse), cura la progettazione, lo sviluppo e l'attuazione di iniziative finalizzate alla promozione del territorio e al miglioramento dell'attrattività delle aree industriali;

B. Gestione dei lotti delle aree industriali

La gestione dei lotti e degli immobili delle aree industriali è garantita dagli Uffici Periferici competenti per territorio che hanno il compito di istruire le istanze tese all'assegnazione di nuovi lotti industriali, alla valutazione delle documentazioni tecniche ed amministrative e alla predisposizione delle proposte di graduatorie di assegnazione (L.R. 8/2012 e L.R. 1/84 per quanto compatibile), poi approvate con provvedimento del Direttore Generale dell'Istituto, nelle more dell'approvazione del regolamento univo di insediamento dell'IRSAP, e a regime con provvedimento del C.d.A.

Gli Uffici Periferici, cui gli utenti possono rivolgersi per qualsiasi istanza o chiarimento, provvedono poi alla valutazione delle istanze volte alla gestione delle attività produttive esistenti (modifiche tecniche, vulture, locazioni, leasing etc) sulla base delle previsioni di legge e dei regolamenti in atto applicabili.

C. Erogazione del Servizio Idrico Integrato.

L'IRSAP in atto provvede alla fornitura dei servizi idrici, fognari e depurativi, alla gestione delle nuove richieste di allaccio, vulture, modifiche e agli adempimenti connessi in talune aree industriali.

In particolare, l'IRSAP garantisce tale servizio negli agglomerati industriali in cui non è ancora avvenuto il trasferimento delle infrastrutture idriche, fognarie e depurative al Gestore Unico del servizio idrico integrato (S.I.I.) ai sensi del D.Lgs. n. 152/2006, o agli eventuali altri Enti di cui alla L.R. n. 1 del 22/2/2019, art. 34.

D. Servizi finanziari

L'IRSAP svolge funzione di gestione finanziaria che consiste nella lavorazione degli atti relativi alle entrate, alla spesa corrente, alla spesa in conto capitale, alle liquidazioni, alla predisposizione dei mandati di pagamento e delle reversali d'incasso, registrazione fatture fornitori ed emissione fatture clienti, gestione della contabilità IVA, economato e aggiornamento documenti finanziari e contabili.

Le articolazioni degli uffici, i recapiti telefonici e-mail, le eventuali norme regolamentari e modulistiche sono consultabili e disponibili presso il sito istituzionale dell'IRSAP: www.irsapsicilia.it

STANDARD DI QUALITA'

L'IRSAP osserva scrupolosamente in tutte le sue sedi le prescrizioni sulla sicurezza e prevenzione sui luoghi di lavoro, con particolare riferimento ai dettami normativi del D.lgs. n. 81/2008 e ss.mm.ii e adotta, nell'esecuzione dei servizi, tutte le cautele e gli

accorgimenti necessari a garantire l'incolumità dei dipendenti e dell'utenza esterna.

Inoltre, nell'espletamento delle attività istituzionali e nella fornitura dei correlati servizi, l'IRSAP è tenuta ad osservare tutte le prescrizioni per il trattamento e l'utilizzo dei dati personali, con particolare cura per quelli sensibili, in osservanza del Regolamento Europeo 679/2016 e norme di recepimento.

L'erogazione dei servizi deve essere adeguata alla quantità e alla qualità richiesta, con i seguenti standard qualitativi:

Personale dell'Istituto;

il personale addetto ai servizi garantisce un atteggiamento improntato alla riservatezza, alla cortesia, al dialogo e alla interlocuzione, fornisce tutti i chiarimenti necessari sia in ordine ai servizi forniti e alle modalità di accesso agli stessi, sia alle informazioni nel caso il servizio non possa essere erogato e alle eventuali differenti modalità di accesso, il riconoscimento da parte dell'utenza esterna, la partecipazione ai corsi di aggiornamento.

Gestione dei servizi;

viene garantito durante l'orario di apertura e chiusura degli uffici (9:00-13:00 dal Lunedì al Venerdì), la presenza di almeno un addetto cui rivolgere le istanze o al fine di fissare appuntamenti concordati con il funzionario/dirigente di riferimento, la consulenza sulle procedure da seguire e le documentazioni da produrre.

Pubblica informazione;

l'IRSAP garantisce la totale diffusione, tramite il proprio sito istituzionale, degli avvisi/bandi inerenti i servizi offerti o di eventuali problematiche connesse agli stessi.

Suggerimenti dell'utenza;

l'IRSAP garantisce la costante possibilità di inoltrare suggerimenti o reclami all'utenza, relativamente alle modalità di fornitura dei servizi, che saranno tutti oggetto di valutazione tempestiva e che potranno essere inoltrati per e-mail all'Istituto.

PARAMETRI MISURABILI DELLA QUALITA'

Al fine di definire dei criteri misurabili della qualità dei servizi offerti, si definiscono i seguenti standard:

Procedimento	Avvio	Modalità di conclusione	Termine di conclusione
Accesso agli atti	Istanza di parte (Legge n. 241/90 e s.m.i.)	Provvedimento di accoglimento o rifiuto	30 giorni
Accesso civico generalizzato	Istanza di parte (D. Lgs. n. 33/2013 art. 5)	Provvedimento di accoglimento o rifiuto	30 giorni

Procedimento	Avvio	Modalità di conclusione	Termine di conclusione
Rilascio copie o documentazioni	Istanza di parte (Legge n. 241/90 e s.m.i. e/o D. Lgs n. 33/2013)	Rilascio copie o provvedimento di rifiuto	30 giorni
Rilascio copie o documentazioni di particolare complessità di ricerca o volume	Istanza di parte (Legge n. 241/90 e s.m.i. e/o D. Lgs n. 33/2013)	Rilascio copie o provvedimento di rifiuto	60 giorni
Autocertificazioni	Istanza di parte (Legge n. 241/90 e s.m.i.)	Informazioni e rilascio modello	Al momento
Richiesta informazioni sui servizi e/o normative	Istanza di parte verbale o scritta	Informazioni verbali e/o provvedimento	Al momento o entro 30 giorni in caso di richiesta scritta

La presente Carta dei Servizi sarà oggetto di eventuali successivi aggiornamenti e le variazioni saranno oggetto di pubblicazione sul sito istituzionale dell'IRSAP.