CITTÀ METROPOLITANA DI MESSINA

DECRETO SINDACALE

n. 117 del 20 APR. 2017

OGGETTO: Modifiche ed integrazioni all'elenco dei servizi della Città Metropolitana di Messina per i quali sono definiti standard di qualità.

IL SINDACO METROPOLITANO

L'anno duemiladiciassette il giorno VENTI del mese di APRILE, alle ore 12,40, nella sede di Palazzo dei Leoni, con l'assistenza del Segretario Generale Avv. M. A. CARONETTI:

Vista l'allegata proposta di decreto relativo all'oggetto;
Vista la L.R. n. 15 del 04.08.2015 e successive modifiche ed integrazioni;
Viste le LL.RR. n. 48/91 e n. 30/2000 che disciplinano l'O.R.EE.LL.;
Visto il D.Lgs. n. 267/2000 e ss.mm.ii.;

VISTI i pareri favorevoli, espressi ai sensi dell'art. 12 della L.R. n. 30 del 23.12.2000:

- per la regolarità tecnica, dal Dirigente proponente;
- per la regolarità contabile e per la copertura finanziaria della spesa, dal Dirigente della II Direzione – Servizi Finanziari;

DECRETA

APPROVARE la proposta di decreto indicata in premessa, allegata al presente atto per farne parte integrante e sostanziale, facendola propria integralmente.
DARE ATTO che il presente provvedimento è immediatamente esecutivo a norma di legge.

CITTÀ METROPOLITANA DI MESSINA

Proposta di Decreto Sindacale
del
Segretario Generale

OGGETTO: Modifiche ed integrazioni all'elenco dei servizi della Città Metropolitana di Messina per i quali sono definiti standard di qualità.

Premesso

che l'art.11 comma 1 del d.lgs. n.286/99 s.m.i. indica che:" *I servizi pubblici nazionali e locali sono erogati con modalità che promuovono il miglioramento della qualità e assicurano la tutela dei cittadini e degli utenti e la loro partecipazione, nelle forme, anche associative, riconosciute dalla legge, alle inerenti procedure di valutazione e definizione degli standard qualitativi*";

che 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*";

che l'art. 147ter 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,...*";

che 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*";

che 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.*";

che il regolamento dei controlli interni indica le finalità del "Controllo strategico" e le modalità di esercizio del controllo degli standard di qualità dei servizi;

che con deliberazioni n.88/10 e n.3/12 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;

che tali Linee guida costituiscono principi generali per gli enti locali;

che con Deliberazione n.12 del 22.01.16 approvata dal Commissario Straordinario con i poteri della Giunta Provinciale sono stati approvati gli standard di qualità di un primo elenco dei servizi della Città Metropolitana di Messina;

che con Decreto Sindacale n. 89 del 13/09/2016 sono state approvate le risultanze della rilevazione sulla qualità dei servizi 2015 e, nel quadro della vigente riforma delle funzioni attribuite alle Città metropolitane, si è disposta una ridefinizione dell'elenco e degli standard di qualità dei servizi resi dalla Città Metropolitana di Messina;

Dato atto

che a modifica delle precedenti sono pervenute le schede dei seguenti servizi con indicate le principali caratteristiche, le modalità di erogazione e la tipologia dell'utenza che usufruisce del servizio, a cui sono associati indicatori e standard di qualità:

- Corpo di Polizia Metropolitana:

*"**Rilascio del tesserino per la pesca nelle acque interne**"*, servizio in precedenza della ex VII Direzione – Sviluppo Economico;

- III Direzione "Viabilità Metropolitana":

*" **Autorizzazioni, concessioni, nulla osta per lavori da eseguire lungo le strade di proprietà dell'Ente**"* ,che ingloba e sostituisce le precedenti schede della ex IV Direzione – Viabilità 1° Distretto e della ex V Direzione – Viabilità 2° Distretto;

VII Direzione - "Affari Territoriali e Comunitari" :
*"**Portale cartografico - visualizzazione, acquisizione e restituzione di informazioni e dati spaziali attraverso il Web**"* in sostituzione della precedente scheda della ex IX Direzione – Infrastrutture Territoriali e Datore di Lavoro: *"Visualizzazione, acquisizione e restituzione di informazioni e dati spaziali attraverso portale cartografico (SITR)";*
"Autorizzazioni per attività autoscuole, agenzie disbrigo pratiche automobilistiche, scuole nautiche, esami per abilitazione idoneità autotrasporto conto terzi, licenze taxi/n.c.c."
in sostituzione della precedente scheda della ex *IX Direzione – Infrastrutture Territoriali e Datore di Lavoro: "Autorizzazioni per attività autoscuole, agenzie disbrigo pratiche automobilistiche, scuole nautiche, esami per abilitazione idoneità autotrasporto conto terzi";*

- V Direzione "Sviluppo economico e politiche sociali":

"***Servizio di Accesso agli atti dell'ex Brefotrofio ed Istituto Assistenza Infanzia***" in sostituzione della precedente scheda della ex X Direzione – Politiche sociali e del lavoro: " *Servizio di accesso agli atti dell'ex Brefotrofio ed Istituto Assistenza all'Infanzia (I.A.I.);*

"Assistenza igienico personale agli studenti con gravi disabilità che frequentano le Scuole Superiori ricadenti nel territorio dei Comuni della provincia di Messina" in sostituzione della *precedente scheda della ex* X Direzione – Politiche sociali e del lavoro: *"Servizio di assistenza igienico-personale" agli studenti con gravi disabilità che frequentano le Scuole superiori ricadenti nel territorio della provincia di Messina";*

"Assistenza a convitto o semiconvitto in Istituti specializzati per studenti con disabilità sensoriali (ciechi e/o sordi) residenti nei Comuni della provincia di Messina." in sostituzione della precedente scheda della ex *X Dir*ezione – Politiche sociali e del lavoro: *"Servizio di assistenza (indiretta) mediante ricovero a convitto o a semiconvitto presso Istituti specializzati per ciechi e sordomuti";*

"Sussidio Omofamiliare ai soggetti dimessi da Ospedale Psichiatrico – Ruolo unico ad esaurimento" in sostituzione della precedente scheda della ex X Direzione – Politiche sociali e del lavoro:*"Servizio di assistenza mediante concessione di un sussidio cd. Omofamiliare annuale rivolto ai soggetti dimessi dall'ex Ospedale Pschiatrico Provinciale";*

"Trasporto degli studenti disabili che frequentano le Scuole Superiori ricadenti nel territorio dei Comuni della provincia di Messina" in sostituzione della precedente scheda della ex X Direzione – Politiche sociali e del lavoro: *"Servizio di trasporto casa/scuola/casa agli studenti con gravi disabilità che frequentano le Scuole superiori ricadenti nel territorio della provincia di Messina";*

Dato atto
che il responsabile del Servizio Politiche Sociali, a modifica del precedente standard di tempestività, fissato per le istanze pervenute in corso d'anno scolastico, ha precisato che le istanze vengono presentate dagli utenti alle scuole all'atto dell'iscrizione (fissata al 31 gennaio) e dalle scuole trasmesse agli Uffici dell'Ente entro il mese di aprile;

che è compito dell'Ente istruire le domande trasmesse dalle scuole corredate dalla relativa certificazione per pervenire alla distribuzione degli utenti, tenendo conto delle necessità documentate, per tipologia di servizio e trasmettere alle scuole le risultanze.

che l'istruttoria degli Uffici dell'Ente ha inizio dalla ricezione degli atti dalle scuole e viene definita entro il mese di giugno per consentire l'accesso ai servizi all'inizio del successivo anno scolastico;

Considerato che occorre modificare lo standard di tempestività, sentito il Dirigente della V Direzione, si da atto che, se sussiste la copertura finanziaria, lo *step* successivo è quello di attuare le procedure necessarie per garantire il supporto ai disabili per esercitare il loro diritto allo studio entro la data di apertura dell'anno scolastico.

Dato atto che, ad integrazione dei servizi di cui sono stati già definiti gli standard di qualità ed allegati alla Deliberazione n.12 del 22.01.16 approvata dal Commissario Straordinario con i poteri della Giunta Provinciale, sono pervenute le schede dei seguenti servizi con indicate le principali caratteristiche, le modalità di erogazione e la tipologia dell'utenza che usufruisce del servizio, a cui sono associati indicatori e standard di qualità:

- Corpo di Polizia Metropolitana:
"Servizio informazioni per le modalità di estinzione del verbale di contestazione per violazioni al Codice della Strada";

- V Direzione "Sviluppo economico e politiche sociali":
"Assistenza specialistica per l'autonomia e la comunicazione per gli studenti con disabilità psico-fisico-sensoriali ";
"Erogazione per conto della Regione Siciliana di borse di studio per gli studenti che frequentano le Scuole statali e paritarie ricadenti nel territorio dei Comuni della provincia di Messina.";

- VI Direzione "Ambiente":
"Rilascio pareri e nulla-osta ai sensi della L.R. 98/81 e ss.mm.ii. e in applicazione dei DD.AA. istitutivi delle riserve naturali orientate";
"Visite guidate per una migliore conoscenza delle aree protette. Autorizzazioni per eventi consentiti nelle riserve naturali.";
"Rilascio di autorizzazioni ambientali: AUA (Autorizzazione Unica Ambientale), autorizzazioni in linea generale, volture, pareri.";
"Rilascio iscrizione al registro recuperatori rifiuti della Città Metropolitana di Messina per le attività di recupero ai sensi dell'art. 216 del D.Lgs. 152/06 e ss.mm.ii..";
"Monitoraggio Qualità dell'aria";

CONSIDERATO

che i servizi sopracitati, come descritti nelle schede allegate al presente atto per farne parte integrante e sostanziale, modificano ed integrano l'elenco dei servizi della Città Metropolitana di Messina per i quali sono definiti standard di qualità, in attesa che venga concluso il processo di riordino delle funzioni degli Enti di area vasta;

che gli standard definiti rispondono alle esigenze di trasparenza ed integrità dell'azione amministrativa;

DATO ATTO

che la verifica della qualità dei servizi erogati è elemento a cui è collegata la valutazione della performance oltre ad essere un valido strumento per apportare le correzioni necessarie per rispondere meglio alle esigenze del cittadino;

che in ogni momento i portatori di interesse potranno avanzare proposte ed osservazioni di cui l'Amministrazione terrà conto in fase di aggiornamento dei servizi resi e di revisione degli standard di qualità;

CONSIDERATO

che, ai sensi dell'art.21, comma 1-bis del D. Lgs. n.165/2001, spetta al dirigente uno specifico ruolo di vigilanza e controllo sul rispetto, da parte del personale assegnato ai propri uffici, degli standard quantitativi e qualitativi fissati;

che con il Regolamento sui controlli interni l'Amministrazione ha stabilito le modalità d'esercizio del Controllo sulla qualità dei servizi;

VISTO il regolamento sui controlli interni;
VISTO il regolamento di organizzazione degli uffici e dei servizi;
VISTO lo Statuto;

SI PROPONE CHE IL SINDACO METROPOLITANO

DECRETI

Prendere atto di quanto indicato in premessa e che quindi si intende integralmente riportato;

Approvare le modifiche ed integrazioni all'elenco dei servizi della Città Metropolitana di Messina per i quali sono definiti standard di qualità, come da schede allegate al presente atto per farne parte integrante e sostanziale;

Demandare ai Dirigenti:
- l'aggiornamento dei servizi relativi alle funzioni di propria competenza;
- la verifica e l'attestazione del rispetto degli standard di qualità dei servizi resi dalla Direzione di propria competenza con onere di relazionare semestralmente, evidenziando le criticità riscontrate e le soluzioni migliorative adottate.

Il Responsabile del Servizio
G. Gargotta

Il Segretario Generale
dott.ssa M.A. Capponetti

SI ALLEGANO I SEGUENTI DOCUMENTI:

n. 17 schede di mappatura dei servizi

PARERE DI REGOLARITÀ TECNICA

Ai sensi e per gli effetti dell'art. 12 della L.R. 23-12-2000 n. 30 e ss.mm.ii., si esprime parere:

FAVOREVOLE

In ordine alla regolarità tecnica della superiore proposta di decreto.

Addì 20.04.2017

Il Segretario Generale
dott.ssa M.A. Caponetti

Si dichiara che la proposta non comporta riflessi diretti o indiretti sulla situazione economico-finanziaria dell'Ente e pertanto non è dovuto il parere di regolarità contabile.

Addì 20.04.2017

Il Segretario Generale
dott.ssa M.A. Caponetti

PARERE DI REGOLARITÀ CONTABILE

Ai sensi e per gli effetti dell'art. 12 della L.R. 23-12-2000 n. 30 e ss.mm.ii., si esprime parere:

In ordine alla regolarità contabile della superiore proposta di decreto.

Addì_____

IL RAGIONIERE GENERALE
(Nome e COGNOME)

_____
(firma)

Ai sensi del D.Lgs 267/2000, si attesta la copertura finanziaria della superiore spesa.

Addì_____

IL RAGIONIERE GENERALE
(Nome e COGNOME)

_____
(firma)

Letto, confermato e sottoscritto.

Il Sindaco Metropolitano

Renato ACCORINTI

Il Segretario Generale

dott.ssa M.A. Caponetti

CERTIFICATO DI PUBBLICAZIONE

Il sottoscritto Segretario Generale,

CERTIFICA

Che il presente decreto _____ pubblicato all'Albo on-line dell'Ente il _____ e per quindici giorni consecutivi e che contro lo stesso _____ sono stati prodotti, all'Ufficio preposto, reclami, opposizioni o richieste di controllo.

Messina, _____

IL SEGRETARIO GENERALE

dott.ssa M.A. Caponetti

E' copia conforme all'originale da servire per uso amministrativo.

Messina, _____

IL SEGRETARIO GENERALE

dott.ssa M.A. Caponetti

Mappatura dei servizi – Scheda di descrizione

Direzione/Unità di Staff: CORPO DI POLIZIA METROPOLITANA

Servizio erogato	**Rilascio agli interessati che ne fanno richiesta il tesserino per la pesca nelle acque interne. Al richiedente viene consegnata la modulistica o può scaricarla dal sito dell'Ente, che una volta compilata viene recapitata personalmente o tramite posta insieme ai documenti richiesti. L'ufficio provvede ad inoltrare richieste di N.O. alla Procura della Repubblica per eventuali violazioni delle norme sulla pesca o danni alle acque interne. Ricevuto il N.O. l'Ufficio redige il rilascio dove viene annotato il numero del tesserino e le generalità del richiedente.** **L'Ufficio effettua il seguente orario:** • **Da lunedì a venerdì dalle ore 9,00 alle ore 13,00;** • **Martedì e giovedì dalle ore 15,00 alle ore 17,00;** • **Il costo che l'utente deve sostenere è di € 61,72 di cui € 7,00 vengono introitati dalla Città Metropolitana di Messina** • http://www.cittametropolitana.me.it/polizia-provinciale/pesca-in-acque-interne/
Fonti normative	**Regolamento della Città Metropolitana che disciplina la pesca non marittima nelle acque interne.** 1. **Regolamento per la pesca fluviale (R.D. 22.11.1914 N. 1486)** 2. **Regolamento sulla pesca e sui pescatori (R.D. 29.10.1922 N. 1647)** 3. **Testo delle leggi sulla pesca (R.D. 8.10.1931 N. 1604)**
Responsabili del servizio	**Il responsabile del servizio: Ten. Col. in. com Antonino TRIOLO** **Il responsabile dell'ufficio che si occupa dell'erogazione del servizio: Agostino RANERI.**
Standard di qualità	
Dimensioni della qualità	**Equità: il servizio viene erogato agli aventi diritto ai sensi di legge;** **Continuità: il servizio viene erogato in continuità**
Indicatori associati a ciascuna dimensione della qualità	**Accessibilità** **Tempo medio di rilascio del tesserino** **Le informazioni sul servizio vengono diffuse tramite sito web e presso gli uffici competenti.**
Valori standard definiti per ciascun indicatore	**Nei tempi previsti dalla norma.** **Entro 15 giorni dalla richiesta.** **In tempo reale.**

Direzione **Servizio**	**3ª DIREZIONE VIABILITA' METROPOLITANA**
Servizio erogato	• **L'ufficio rilascia, su istanza di parte, autorizzazioni, concessioni, nulla osta per lavori da eseguire lungo le strade di proprietà di questo Ente;** • **Il ricevimento al pubblico si effettua nei giorni di lunedì e mercoledì, in orario di servizio. In altri orari e giorni da concordare preventivamente;** • **L'intera modulistica necessaria è pubblicata nel sito istituzionale dell'Ente;** • **Sulla scorta della documentazione ricevuta, l'ufficio valuta la possibilità di rilascio del provvedimento autorizzativo, contenente le prescrizioni tecniche ed amministrative a cui il richiedente deve uniformarsi;** • **I costi a carico degli utenti si riferiscono alla marca da bollo, al versamento per indennità di sopralluogo e spese di istruttoria e ad eventuali cauzioni o canoni se ed in quanto dovuti.**
Fonti normative	**D.lgs. n.285 del 30/04/92 e s.m.i. - D.P.R. n.495 del 16/12/92 – d.lgs. n.259 del 01/08/2003 – Decreto Min. Svil. Ec. Del 01/10/2013, pubblicato G.U. n.244 del 17/10/13**
Responsabili del servizio	**Responsabile del servizio: I.D.T. Ing. Anna Chiofalo** **Responsabile dell'ufficio: I.D.T. Geom. Sergio Castorina**
Grado di rilevanza dell'impatto con l'esterno	**rilevanza per il cittadino: molto rilevante;** **ampiezza dell'utenza potenzialmente interessata: intero territorio Metropolitano;** **quota del bilancio destinata: nessuna;** **ampiezza dell'articolazione territoriale: intero territorio Metropolitano;** **grado di strategicità: molto rilevante.**
qualitàd diStandar **Dimensioni della qualità**	**Impegni assunti dall'amministrazione in termini di:** • **modalità di accesso al servizio: l'orario di apertura al pubblico nei giorni di lunedì e mercoledì dalle ore 9.00 alle ore 13.00;** • **tempo massimo di erogazione del servizio: gg.60;** • **trasparenza del servizio erogato e della qualità dello stesso: tutta la documentazione occorrente è pubblicata sul sito istituzionale all'indirizzo http://www.cittametropolitana.me.it/servizi/autorizzazioni-e-concessioni-viabilita/;** • **soddisfazione delle esigenze e dei bisogni degli utenti e degli stakeholder principali.**
Indicatori associati a ciascuna dimensione della qualità	**Indicatore temporale: Tempo procedimentale.**
Valori standard definiti per ciascun indicatore	**Indicatore temporale: < del 30% del tempo procedimentale;** **Tempistica nell'aggiornamento del sito: 1 giorno comunicazione all'ufficio competente.**
Modalità per il monitoraggio del rispetto degli standard.	**Frequenza con la quale viene rilevato il valore dell'indicatore e la serie storica relativa :Semestrale**
Modalità di aggiornamento periodico degli standard.	**Tempistica prevista di aggiornamento del valore standard: Annuale**
Strumenti di coinvolgimento del cittadino e di rilevazione del grado di soddisfazione dell'utenza.	**Indicare le forme di coinvolgimento degli stakeholder:** **Predisposizione di un questionario sul gradimento con l'invito a formulare consigli per ilmiglioramento del servizio.**

Mappatura dei servizi – Scheda di descrizione

Direzione/Unità di Staff: VII Direzione "Affari Territoriali e Comunitari"
Servizio: S.I.T.R.

Servizio erogato	**Portale Cartografico www.cittametropolitana.me.sitr.it che consente la visualizzazione, l'acquisizione e la restituzione di informazioni e dati spaziali attraverso il Web;** • **uffici interessati:** SITR (Sistema Informativo Territoriale Regionale); • **orari:** 0/24 all'indirizzo http://www.cittametropolitana.me.sitr.it/ ; • **modulistica:** Richiesta online; • **adempimenti previsti:** Lettura dati territoriali mediante consultazione mappe CTR rapp. 1:10.000 vettoriali, consultazione di cartografie catastali, consultazione cartografie tematiche (SIC, ZPS, ortofoto, uso del suolo, dissesti idrogeologici, etc.), consultazione e acquisizione schede monografiche Stradario Provinciale, consultazione edifici di proprietà dell'Ente, (case cantoniere, alberghi, etc.); • **eventuali costi a carico dell'utente:** Servizio gratuito.
Fonti normative	Normative Comunitarie relative al POR 2000/2006 misura 5.0.5 (reti finalizzate al miglioramento dell'offerta di città FESR), Direttive ISPIRE che istituisce un'infrastruttura per l'informazione territoriale nella Comunità Europea.
Responsabili del servizio	Arch. Alfredo MISITANO
Standard di qualità – **Dimensioni della qualità**	**Impegni assunti dall'amministrazione in termini di:** • **modalità di accesso al servizio:** L'accesso ai servizi avviene tramite web in modo continuativo e sportello in orario di ufficio con n.4 operatori; • **tempo massimo di erogazione del servizio, tempi di risposta, frequenza di erogazione (in caso di servizio ripetitivo):** In tempo reale; • **trasparenza del servizio erogato e della qualità dello stesso:** Il servizio è disponibile con orario 0/24 sul web, la frequenza di aggiornamento dei dati è continua;
Indicatori associati a ciascuna dimensione della qualità	**Tempo di aggiornamento della banca dati**
Valori standard definiti per ciascun indicatore	15 giorni lavorativi dal momento in cui si dispone del dato certificato.

Mappatura dei servizi – Scheda di descrizione

Direzione/Unità di Staff VII DIREZIONE-AFFARI TERRITORIALI E COMUNITARI
Servizio-Pianificazione strategica-Ufficio Infrastrutture, trasporti, Servizi di distrbuzione

Servizio erogato	Autorizzazioni all'espletamento delle attività di autoscuole, agenzie disbrigo pratiche automobilistiche, scuole nautiche, espletamento esami abilitazione di responsabile professionale autotrasporto c/terzi, rilascio tesserini di riconoscimento e relative autorizzazioni, autorizzazione cambio locali delle ditte autorizzate. Trasferimento licenze taxi/n.c.c., vidimazione annuale delle stesse, autorizzazioni sostituzione alla guida dei tiolari di licenze taxi/n.c.c., vidimazione annuale delle licenze. • uffici interessati: ufficio trasporti • orari: antimeridiani 9-12,30; pomerdiani 15,30-17,00 • modulistica: modelli SCIA; modelli: richiesta di apertura ditta disbrigo pratiche, inserimento in organico personale abilitato c/o le autoscuole, apertura scuole nautiche ed inserimento personale; modelli per richiesta trasferimento licenze taxi/n.c.c., sostituzione alla guida taxi, rchiesta di collaudo/scollaudo auto;modello domanda esami autotrasportatori, richiesta attestato di abilitazione. • adempimenti previsti:sopralluoghi; pubblicazione atti autorizzativi, verfica tassametri • eventuali costi a carico dell' utente: bollo autorizzazioni, tassa esami
Fonti normative	D.L.vo n.112/98 art.105"Conferimento di funzioni e compiti amm.vi dello Stato alle Regioni ed agli Enti Locali; L.264/91,regolamento prov.le delibera 131/13; Decreto 317/95, D.M.n. 30/2014; Cod. della Strada 285/92;circolare Reg.Siciliana linee guida prot. 78383/2012;circolare Reg.Siciliana Prot. 3270/2008 Decreti Reg.li: 116/2007, 76/2008, 47/Gab.del 2009; circolare Reg. Sicilia 194/1997, 426/1997 ed intgrata con circ.464/1999;L.21/1992 e L.R.29/1996; regolamento 11/2008
Responsabili del servizio Arch. Roberto Siracusano	Il nominativo della persona responsabile dell'ufficio che si occupa dell'erogazione del servizio.Istr.re dir.vo amm.vo Dott.ssa Giuseppina Turrisi
Grado di rilevanza dell'impatto con l'esterno	• rilevanza per il cittadino: ampia • ampiezza dell utenza potenzialmente interessata: tutti i cittadini in possesso dei requisiti richiesti e che intendono fare impresa • quota del bilancio destinata: appositi capitoli di entrata e di uscita derivanti dalla tassa esami per gestione comm.ne esami e remunerazione gettone di presenza comm.ne • ampiezza dell articolazione territoriale:tutto il territorio della provincia e 51 comuni (ex area metropolitana) • grado di strategicità: alta
Standard di qualità **Dimensioni della qualità**	Impegni assunti dall'amministrazione in termini di: • modalità di accesso al servizio: l'orario di apertura è 8,30- 12,00, gli operatori sono 6, il tempo di attesa è dato dal numero di utenti e dalla complessità degli argomenti da chiarire; le forme di comunicazione oltre al front-office sono telefoniche e per via telematiche. • tempo massimo di erogazione del servizio: 30 giorni, salvo incompletezza delle pratiche, impossibilità di immediato sopralluogo; i tempi di risposta sono di 10 giorni in caso di diniego o richiesta integrazione atti,

la frequenza di erogazione annuale per la vidimazione licenze taxi; ogni 4 mesi nel caso degli esami di abilitazione prof.le autotrasporto;

- trasparenza del servizio erogato: è data dalla pubblicazione all'albo pretorio on-line delle autorizzazioni rilasciate, pubblicazione del bando per gli esami e della graduatoria degli idonei; pubblicità sul sito istituzionale di tutte le attività espletate dall'ufficio; Il personale è sempre a disposizione dell'utenza e la modalità di diffusione delle informazioni avviene attraverso il sito;
- soddisfazione delle esigenze e dei bisogni degli utenti e degli stakeholder principali è manifestata con la compilazione del questionario di gradimento che comprende la qualità del servizio e del personale

Indicatori associati a ciascuna dimensione della qualità	• **n. rilascio autorizzazioni nei tempi procedimentali/ totale autorizzazioni rilasciate** • **n. comunicati/avvisi pubblicati sul sito/n.bandi** • **gradimento degli stakeholder e degli utenti**
Valori standard definiti per ciascun indicatore	• **100%** • **almeno n.2 comunicati/avvisi pubblicati sul sito per ogni bando** • **80% giudizi positivi**

Modalità per il monitoraggio del rispetto degli standard semestrale

Modalità di aggiornamento periodico degli standard. Annuale

Strumenti di coinvolgimento del cittadino e di rilevazione del grado di soddisfazione dell'utenza Questionario di gradimento
Il questionario utilizzato prevede 7 quesiti a risposta chiusa, ed uno a risposta aperta; la modalità di somministrzione avviene per autocompilazione;l' indagine su campione casuale semplice; la tipologia sono : ditte già autorizzate, utenti che chiedono informazioni per ottenere le autorizzazioni,e coloro che sono interessati a condurre una ditta di autotrasporto.

Mappatura dei servizi – Scheda di descrizione

Direzione/Unità di Staff	**V Direzione Sviluppo Economico e Politiche Sociali** **Servizio Politiche Sociali**
Servizio erogato	**Servizio di Accesso agli atti dell'ex Brefotrofio ed Istituto Assistenza Infanzia**
	Il servizio di accesso agli atti dell'ex Brefotrofio ed Istituto Assistenza all'Infanzia (I.A.I.) riguarda sia le ricerche di atti e notizie da parte di soggetti che in passato, dopo essere stati dichiarati in stato di abbandono, sono stati ospitati nel Brefotrofio e nell'Istituto provinciale di Assistenza all'Infanzia di Messina ovvero vi sono transitati in fase di affido preadottivo sia le ricerche di studiosi e cultori delle materie storico-documentaristiche ed antropologiche. Le istanze di accesso, compilate su apposito modulo sottoscritto dall'interessato vengono presentate all'URP che le inoltra alla V Direzione - Servizio Politiche Sociali, unitamente a copia del documento d'identità del firmatario. L'utente viene poi convocato per il propedeutico colloquio con il Servizio Sociale professionale e, successivamente, esperita la ricerca degli atti nell'Archivio Storico, l'Ufficio competente provvede - se consentito ai sensi di legge - alla fotocopiatura degli atti ovvero alla semplice consultazione. Il rilascio di copia degli atti avviene esclusivamente tramite l'URP previo versamento dei costi di riproduzione (€ 0,26 cent. x foglio). Gli uffici effettuano il seguente orario: dal lun al ven ore 8:30/ 12:30 e mar e gio anche dalle 15 alle 17; la modulistica è disponibile anche sul sito web dell'Ente.
Fonti normative	L. 241/90 e ss.mm.ii. E normativa speciale per l'accesso: art.30 DPR 396/2000; legge n.149/2001; legge 184/1983 titolo VIII Codice Civile.

Responsabili del servizio	Dott.ssa Irene Calabrò (Resp. Servizio Politiche Sociali) Dott.ssa Loreta Citraro (Resp. Ufficio Associazion., Volontariato e Serv. sovracom.)
Grado di rilevanza dell'impatto con l'esterno	**(medio-alto)**L'Archivio dell'ex Brefotrofio ed Istituto provinciale di Assistenza all'Infanzia di Messina è una sezione speciale dell' Archivio Storico della Provincia Regionale di Messina, conservata nell'edificio – derivante dal legato testamentario di una nobile famiglia messinese per ospitarvi il Brefotrofio e l' Istituto provinciale di Assistenza all'Infanzia , nella via San Paolo is. 361 in Messina. La Raccolta storica degli atti della sezione speciale è posta sotto il controllo e la supervisione della Sezione regionale dell' Archivio di Stato di Messina. La platea dei soggetti interessati al servizio comprende: a) i soggetti adottati - al tempo dichiarati in stato di abbandono - che sono stati ospitati presso il Brefotrofio di Messina e l'Istituto provinciale di Assistenza all'Infanzia ovvero che vi sono transitati nella fase dell'affido preadottivo. b) gli studiosi ed i cultori delle materie storico- antropologiche che vi effettuano ricerche documentarie.
Standard di qualità **Dimensioni della qualità**	**Accessibilità** Sono interessati all'accesso i soggetti che dichiarati, al tempo, in stato di abbandono, sono stati ospitati nel Brefotrofio e nell'Istituto provinciale di Assistenza all'Infanzia di Messina ovvero che vi sono transitati in fase di affido preadottivo nonché studiosi e cultori delle materie storico-documentaristiche ed antropologiche per ricerche e studi. **Tempestività** Le istanze, accompagnate da copia del documento d'identità del firmatario, vengono presentate presso l'URP dell'Ente che provvede ad inoltrarle al Servizio Politiche Sociali - Ufficio "Associazionismo Volontariato e servizi sovracomunali " per la competente istruttoria che verrà definita entro 30 gg. dalla data dell'istanza. **Trasparenza** Le informazioni sull'accesso sono divulgate con la massima chiarezza. La modulistica è semplice e facilmente reperibile anche sul sito web dell'Ente. **Efficacia** Gli aventi diritto all'accesso in quanto adottati dopo permanenza o transito nell'ex Brefotrofio ed IAI - se consentito dalla vigente normativa sulle adozioni - ottengono agevolmente la consultazione ed il rilascio di copia degli atti di loro interesse ai fini della ricerca delle proprie origini e di notizie relative alla prima infanzia trascorsa nella struttura; analogamente, gli studiosi ed i cultori della materia storico-documentaristica ed antropologica vengono ammessi a consultazione dei volumi, previo accordo con i responsabili del servizio stesso ed ove non vi siano esigenze di tutela della privacy.
Indicatori associati a ciascuna dimensione della qualità	Indicatore di efficacia: n° istanze di accesso presentate/n° richieste accolte Indicatore della tempestività: n° giorni intercorrenti tra l'istanza e l'invio di copia atti all'URP
Valori standard definiti per ciascun indicatore	Efficacia: 100%; Tempestività: entro i termini procedimentali.
Modalità per il monitoraggio del rispetto degli standard	semestrale
Modalità di aggiornamento periodico degli standard.	annuale
Strumenti di coinvolgimento del cittadino e di rilevazione del grado di soddisfazione dell'utenza	Customer satisfaction

Mappatura dei servizi – Scheda di descrizione

Direzione/Unità di Staff

V Direzione Sviluppo Economico e Politiche Sociali
Servizio Politiche Sociali

Servizio erogato

Assistenza igienico personale agli studenti con gravi disabilità che frequentano le Scuole Superiori ricadenti nel territorio dei Comuni della provincia di Messina

Il servizio di **Assistenza igienico-personale** (AIP) viene affidato mediante appalto pubblico a Cooperative sociali che avvalendosi di operatori socio-assistenziali qualificati (OSA) provvedono alle necessità igienico-sanitarie ed all'aiuto durante i pasti degli studenti con gravi disabilità. Tale servizio viene fornito durante l'orario delle lezioni ma anche per altre attività che si svolgono al di fuori dell'orario e della sede della Scuola, purchè da quest'ultima organizzate.

Le istanze di assistenza, compilate su apposito modulo sottoscritto da uno dei genitori (o chi ne fa le veci o dallo stesso alunno, se maggiorenne), **vengono presentate al momento dell'iscrizione (entro il 31 gennaio di ciascun anno per l'A/S successivo)** dalla famiglia dello studente disabile alla Scuola che le inoltra al Servizio Politiche Sociali unitamente a copia del documento d'identità del firmatario ed alla certificazione sanitaria rilasciata da struttura pubblica da cui risulti la gravità dell'handicap (art.3 c. 3 della L.104/'92) e la relativa diagnosi funzionale.

L'istruttoria viene definita entro il mese di giugno per dare avvio ai servizi nel successivo anno scolastico (settembre).

Funzioni delegate dalla Regione Siciliana ai sensi dell'art. 6 c. 1 della L.R. n. 24/2016 e ss.mm.ii..

Gli uffici interessati effettuano il seguente orario: dal lun al ven ore 8:30/ 12:30 e mar e gio anche dalle 15 alle 17; la modulistica, disponibile sul sito web dell'Ente, viene comunque fornita alle famiglie tramite le Scuole al momento dell'iscrizione.

Il servizio AIP è totalmente gratuito per l'utenza.

Fonti normative

L. 104/92; D.Lgs n. 112/'98; Circolari regionali (n.16/2002; n. 15/2003; n.3/2005);

Responsabili del servizio

Dott.ssa Irene Calabrò (Resp. Servizio Politiche Sociali) Dott.ssa Franca Burrascano (Resp. Ufficio Assistenza e Tutela Istituzionale)

Grado di rilevanza dell'impatto con l'esterno

(medio-alto) Notevole la rilevanza per gli studenti disabili che frequentano le Scuole superiori e per le loro famiglie; per i lavoratori del settore; per il corpo insegnante .
L'ambito territoriale interessato è quello oltremodo vasto della provincia di Messina, ove insistono le varie sedi degli Istituti d'Istruzione Superiore; si tratta di servizio necessario di pubblica utilità in quanto è finalizzato a garantire il diritto allo studio ed all'integrazione sociale e scolastica dei ragazzi disabili.

Standard di qualità

Accessibilità L'accesso è garantito a tutti gli studenti con gravi disabilità che frequentano le Scuole Superiori, Statali o Paritarie, ricadenti nel territorio della provincia di Messina.Le istanze di assistenza, compilate su apposito modulo sottoscritto da uno dei genitori (o chi ne fa le veci, o dallo stesso alunno, se maggiorenne), vengono presentate alle Scuole che le inoltrano, anche via mail, al Servizio Politiche Sociali unitamente a copia del documento d'identità del firmatario, corredate da certificazione sanitaria rilasciata da struttura pubblica da cui risulti la gravità dell'handicap (art.3 c. 3 della L.104/'92) e la relativa diagnosi funzionale.

Tempestività **Le istanze, corredate della prescritta documentazione, vengono esitate di norma entro 90 gg. decorrenti dal ricevimento degli atti dalle scuole e definite entro la data di apertura dell'anno scolastico.**
Immediatamente o, al più tardi entro il giorno successivo alla richiesta, se in corso d'anno scolastico, mediante mail di autorizzazione alla ditta affidataria a prendere in carico l'alunno/a disabile; la Cooperativa provvede immediatamente o al massimo entro due giorni lavorativi decorrenti dalla comunicazione e dà riscontro via mail all'Ente ed alla Scuola dell'avvenuta presa in carico del disabile da parte del proprio personale qualificato.

Trasparenza Le informazioni sul servizio vengono diffuse in modo semplice e chiaro, tramite le Scuole, alle famiglie degli studenti disabili ma anche mediante gli stakeholders (associazioni sindacali ed enti di categoria); mediante il sito web ed i comunicati stampa diramati dal Servizio Comunicazione Istituzionale dell'Ente.

DIMENSIONI AGGIUNTIVE DELLA QUALITA'

Continuità Il servizio viene erogato per l'intera durata dell'Anno Scolastico, tenendo conto sia dell'articolazione delle attività didattiche che di altre eventuali attività fuori dall'orario e/o dalla sede della Scuola, purchè organizzate da quest'ultima.

Elasticità Il servizio è in grado di fare fronte senza difficoltà sia alle richieste di nuovi inserimenti di studenti disabili o anche a spostamenti di sede scolastica di alunni disabili già in assistenza.

Flessibilità Eventuali richieste, diverse da quelle routinarie, di assistenza igienico personale per gli studenti disabili (ad esempio, in occasione di gite, spettacoli od eventi culturali e sportivi, od attività didattiche al di fuori dall'orario di lezione) vengono esaudite senza difficoltà, purchè pervengano tempestivamente tramite la Scuola interessata.

Equità Il servizio viene erogato agli aventi diritto ai sensi di legge, senza discriminazioni di sorta.

Efficienza L' attuale impostazione degli appalti pubblici (anche se da rivedere per alcuni aspetti non pienamente soddisfacenti) e l'articolazione del territorio provinciale in zone omogenee, per distribuzione dei plessi scolastici e per tempi di percorrenza del sistema viario, ha consentito di ottimizzare in maniera considerevole le carenti risorse finanziarie a disposizione.

Empatia Il servizio, nei limiti definiti dalla partecipazione degli studenti disabili alle attività scolastiche ed extrascolastiche tiene conto delle esigenze dell'utenza *speciale* cui si rivolge per cui vi sono continui interscambi e con i docenti referenti per l'handicap e con le famiglie e gli operatori addetti all'assistenza. L'apporto del Servizio Sociale professionale dell'Ente costituisce peraltro valore aggiunto alla gestione del servizio stesso.

Efficacia L'erogazione del servizio AIP consente agli studenti con gravi disabilità di essere adeguatamente assistiti durante la frequenza della Scuola superiore e quindi di vedere rispettato il loro diritto allo studio ed all'integrazione.

Indicatori associati a ciascuna dimensione della qualità

Indicatore dell'Efficacia: n.° istanze presentate/n.° richieste accolte
Indicatore della Tempestività dell'istruttoria: n.° giorni intercorrenti tra la trasmissione degli atti da parte delle scuole e trasmissione risultanze alle scuole.
Indicatore della Trasparenza: n.° comunicati,avvisi,incontri informativi
Indicatore della Flessibilità n.° richieste non routinarie (eventi,gite,stages..)/n.° richieste n.r. accolte

Valori standard definiti per ciascun indicatore	Efficacia: 100%; Tempestività: 90 gg.(entro la data di apertura dell'anno scolastico); gg 2 lavorativi se in corso d'anno scolastico; Trasparenza: almeno n.5/anno; Flessibilità: 100%
Modalità per il monitoraggio del rispetto degli standard	Annuale/Anno scolastico
Modalità di aggiornamento periodico degli standard.	annuale
Strumenti di coinvolgimento del cittadino e di rilevazione del grado di soddisfazione dell'utenza	Customer satisfaction

Mappatura dei servizi – Scheda di descrizione

Direzione/Unità di Staff

V Direzione Sviluppo Economico e Politiche Sociali
Servizio Politiche Sociali

Servizio erogato

Assistenza a convitto o semiconvitto in Istituti specializzati per studenti con disabilità sensoriali (ciechi e/o sordi)
residenti nei Comuni della provincia di Messina.

Il servizio di assistenza mediante ricovero a convitto o a semiconvitto viene fornito presso Istituti specializzati per ciechi o per sordi scelti dalle famiglie degli utenti, sia nell'ambito della Regione Siciliana che in altre Regioni d'Italia.

Le istanze di accesso al servizio , compilate su apposito modulo sottoscritto da uno dei genitori (o chi ne fa le veci o dallo stesso alunno, se maggiorenne), **vengono presentate al momento dell'iscrizione (entro il 31 gennaio di ciascun anno per il successivo A/S)** alla V Direzione Servizio Politiche Sociali, unitamente a copia del documento d'identità del firmatario, corredate dai documenti di rito:
- certificazione sanitaria rilasciata da struttura pubblica attestante l' handicap di cui lo studente è portatore;
- autodichiarazione della situazione di famiglia;
- certificazione ISEE riferita al reddito del precedente Anno del richiedente e familiari;
- dichiarazione di disponibilità fornita dall'Istituto specializzato prescelto da cui risulti l'iscrizione dell'alunno per il nuovo A/S.

L'istruttoria viene definita entro il mese di giugno per dare avvio ai servizi nel successivo anno scolastico (settembre).

Funzioni delegate dalla Regione Siciliana ai sensi dell'art. 6 c. 1 della L.R. n. 24/2016 e ss.mm.ii..

Gli uffici competenti effettuano il seguente orario: dal lun al ven ore 8:30/ 12:30 e mar e gio anche dalle 15 alle 17;
la modulistica, disponibile sul sito web dell'Ente, viene comunque fornita alle famiglie tramite le Scuole al momento dell'iscrizione.
Il servizio è totalmente gratuito per gli assistiti in condizioni di disagio economico (limite € 10.632, 94 ISEE / redditi anno precedente); mentre si prevede la compartecipazione al costo del servizio per redditi superiori.

Fonti normative

L.R. n. 33/'91 art. 12 ; Regolamento approvato con Deliberazione n. 86 del 23.5.1997

Responsabili del servizio

Dott.ssa Irene Calabrò (Resp. Servizio Politiche Sociali)
Dott.ssa Loreta Citraro (Resp. Ufficio Associazion. Volontariato e serv.sovracomunali)

Grado di rilevanza dell'impatto con l'esterno

(medio-alto)

L'ambito territoriale interessato è quello della provincia di Messina, ove hanno la residenza gli utenti ciechi e/o sordi.
Si tratta di servizio di pubblica utilità in quanto finalizzato a garantire il diritto allo studio ed all'integrazione sociale e scolastica dei ragazzi con disabilità sensoriali della vista e/o dell'udito

Dimensioni della qualità

qualitàd diStandar

Accessibilità L'accesso è garantito ai soggetti con disabilità sensoriali (ciechi e/o sordi) per la frequenza delle Scuole di ogni ordine e grado (dalla Scuola materna alle Superiori) inclusi corsi professionali od Universitari. Le istanze, compilate su apposito modulo sottoscritto da uno dei genitori (o chi ne fa le veci o dallo stesso alunno, se maggiorenne) unitamente a copia del documento d'identità del firmatario, vengono presentate per il successivo A/S - al Servizio Politiche Sociali, corredate dalla prescritta documentazione.

Tempestività Le istanze vengono riscontrate comunque, non oltre i **90gg.** dalla richiesta, con comunicazione di avvio dell'istruttoria che viene inoltrata alla famiglia e, per conoscenza, all'Istituto prescelto, **e definite comunque entro la data di apertura dell'anno scolastico..**

Trasparenza Le informazioni sul servizio vengono diffuse in modo semplice e chiaro, tramite le Scuole, alle famiglie degli studenti disabili ma anche mediante gli stakeholders (enti di categoria: ENS, UIC); mediante il sito web ed i comunicati stampa diramati dal Servizio Comunicazione Istituzionale dell'Ente .

Efficacia Gli studenti con disabilità sensoriali delle vista e/o dell'udito possono fruire dell'assistenza didattica e dei servizi specialistici offerti dall'Istituto prescelto e pertanto viene assicurato loro il diritto allo studio ed all'integrazione sociale anche nella prospettiva del futuro inserimento nel mondo del lavoro.

DIMENSIONI AGGIUNTIVE DELLA QUALITA'

Continuità Il servizio di assistenza a convitto o semiconvitto presso l'Istituto specializzato prescelto dalla famiglia ha durata per l'intero Anno Scolastico, con eventuale permanenza anche durate i periodi di interruzione per festività, ove la famiglia non abbia la possibilità di fare rientrare a casa il ragazzo.

Elasticità Il servizio, ferma restando la disponibilità delle risorse assegnate, si adegua alle richieste di nuovi inserimenti di studenti disabili o anche a spostamenti di sede di alunni disabili già in assistenza.

Flessibilità Eventuali variazioni delle richieste dell'utenza vengono vengono affrontate ed esaudite senza particolari problemi.

Equità Il servizio viene erogato agli aventi diritto ai sensi di legge, senza discriminazioni di sorta.

Efficienza L' attuale impostazione degli appalti pubblici (anche se da rivedere per alcuni aspetti non pienamente soddisfacenti) e l'articolazione del territorio provinciale in zone omogenee, per distribuzione dei plessi scolastici e per tempi di percorrenza del sistema viario, ha consentito di ottimizzare in maniera considerevole le carenti risorse finanziarie a disposizione.

Empatia Il servizio tiene in debito conto le esigenze dell'utenza *speciale* cui è destinato ed instaura rapporti costanti con l'equipe dell'istituto e con i servizi ASP per l'applicazione del PEI . L'apporto del Servizio Sociale professionale dell'Ente costituisce peraltro valore aggiunto alla gestione del servizio stesso.

Indicatori associati a ciascuna dimensione della qualità

Indicatore dell'Efficacia n.° istanze presentate/n.° richieste accolte
Indicatore della Tempestività n.° giorni intercorrenti tra la richiesta e l'ammissione al servizio.
Indicatore della Trasparenza n.° comunicati,avvisi,incontri informativi

Valori standard definiti per ciascun indicatore

Efficacia: 100%; Tempestività: 90 gg (entro la data di apertura dell'anno scolastico);
Trasparenza:almeno n.5/anno;

Modalità per il monitoraggio del rispetto degli standard

semestrale

Modalità di aggiornamento periodico degli standard.	annuale
Strumenti di coinvolgimento del cittadino e di rilevazione del grado di soddisfazione dell'utenza	Customer satisfaction

Mappatura dei servizi – Scheda di descrizione

Direzione/Unità di Staff

V Direzione Sviluppo Economico e Politiche Sociali
Servizio Politiche Sociali

Servizio erogato

Sussidio Omofamiliare ai soggetti dimessi da Ospedale Psichiatrico – Ruolo unico ad esaurimento

Il servizio di assistenza mediante concessione di un sussidio *cd. omofamiliare* annuale è rivolto ai soggetti dimessi dall' Ospedale Psichiatrico provinciale (ex art. 66 c.2 del Regio Decreto n.615/1909 di attuazione della Legge n.36/1904 sui manicomi e sugli alienati) inseriti in un Ruolo Unico ad esaurimento.

Le istanze per l'erogazione del sussidio annuo (€ 619,87), compilate su apposito modulo sottoscritto dall'interessato (o dal tutore o curatore) vengono inoltrate entro il 30 novembre di ciascun anno alla V Direzione - Servizio Politiche Sociali, unitamente a copia del documento d'identità del firmatario ed ai documenti di rito: documentazione sanitaria aggiornata, rilasciata da struttura pubblica; autocertificazione di residenza e stato famiglia; viene poi acquisita d'ufficio presso l'Ufficio Anagrafe del Comune di residenza la certificazione dell'esistenza in vita del soggetto.

Il servizio è finanziato con risorse di Bilancio dell'Ente.

Gli uffici interessati effettuano il seguente orario: dal lun al ven ore 8:30/ 12:30 e mar e gio anche dalle 15 alle 17; la modulistica, disponibile anche sul sito web dell'Ente, viene comunque inviata al domicilio degli interessati.

Fonti normative

art. 66 c.2 del Regio Decreto n.615/1909 di attuazione della Legge n.36/1904 sui manicomi e sugli alienati
- Deliberazione n. 783/G.P./ 1984

Responsabili del servizio

Dott.ssa Irene Calabrò (Resp. Servizio Politiche Sociali) Dott.ssa Loreta Citraro (Resp. Ufficio Associazion., Volontariato e servizi sovracom.)

Grado di rilevanza dell'impatto con l'esterno

(medio-alto) L'ambito d'intervento è riferito al *Ruolo unico ad esaurimento dei soggetti dimessi* dall' Ospedale Psichiatrico provinciale Mandatari di Messina. In caso di utenti , residenti o domiciliati in altre province, si provvede in ogni caso mediante la struttura residenziale che li ospita o tramite il tutore o curatore.

Standard di qualità

Dimensioni della qualità

Accessibilità L'accesso è garantito ai soggetti dimessi dall' Ospedale Psichiatrico provinciale (ex art. 66 c.2 del Regio Decreto n.615/1909 di attuazione della Legge n.36/1904 sui manicomi e sugli alienati) inseriti nell'apposito Ruolo Unico ad esaurimento.

Tempestività Le istanze vengono avviate all'istruttoria entro il 30 novembre dell'anno di riferimento; viene disposta l'acquisizione dall'uff. Anagrafe del Comune di residenza della certificazione di *esistenza in vita* del soggetto.
Il provvedimento di liquidazione e pagamento del contributo annuale ai soggetti iscritti a ruolo viene esitato entro i successivi **90 gg.**

Trasparenza Le informazioni sull'accesso al contributo redatte in modo semplice e chiaro vengono inviate direttamente al domicilio degli interessati .

Efficacia L'erogazione del sussidio *cd. omofamiliare* annuale è riservato ai soggetti dimessi dall' Ospedale Psichiatrico provinciale (ex art. 66 c.2 del Regio Decreto n.615/1909 di attuazione della Legge n.36/1904 sui manicomi e sugli alienati) inseriti in un Ruolo Unico ad esaurimento istituito dalla Provincia (in riferimento alle competenze del tempo sui servizi di salute mentale e sull'Ospedale Psichiatrico provinciale Mandatari di Messina) allo scopo di fornire un forfettario supporto all'ex ricoverato ed alla famiglia in seno alla quale aveva fatto ritorno dopo tanti anni di istituzionalizzazione coatta.

Indicatori associati a ciascuna dimensione della qualità

Indicatore dell'Efficacia n.° istanze presentate/n.° richieste accolte
Indicatore della Tempestività n.° giorni intercorrenti tra la richiesta e la concessione del sussidio
Indicatore della Trasparenza n.° comunicazioni inviate direttamente all'utenza

Valori standard definiti per ciascun indicatore

Efficacia: 100%; Tempestività: entro **90 gg.**; Trasparenza: almeno n.1 comunicazione/anno.

Modalità per il monitoraggio del rispetto degli standard

semestrale

Modalità di aggiornamento periodico degli standard.

annuale

Strumenti di coinvolgimento del cittadino e di rilevazione del grado di soddisfazione dell'utenza

Customer Satisfaction

Mappatura dei servizi – Scheda di descrizione

Direzione/Unità di Staff

V Direzione Sviluppo Economico e Politiche Sociali
Servizio Politiche Sociali

Servizio erogato

Trasporto degli studenti disabili che frequentano le Scuole Superiori ricadenti nel territorio dei Comuni della provincia di Messina

Il servizio di **Trasporto (T)** viene affidato mediante appalto pubblico a Cooperative sociali che avvalendosi di mezzi anche con speciali attrezzature e di personale idoneo (autisti ed accompagnatori) provvedono al trasporto Casa/Scuola/Casa degli studenti disabili. Tale servizio viene fornito sia per la frequenza routinaria delle lezioni ma anche per altre attività che si svolgono al di fuori dell'orario e della sede della Scuola, purchè da questa organizzate.
Le istanze di Trasporto, compilate su apposito modulo sottoscritto da uno dei genitori (o chi ne fa le veci o dallo stesso alunno, se maggiorenne), **vengono presentate al momento dell'iscrizione (entro il 31 gennaio di ciascun anno per il successivo A/S)** alla Scuola frequentata dal disabile che le inoltra al Servizio Politiche Sociali unitamente a copia del documento d'identità del firmatario, corredate da certificazione sanitaria rilasciata da struttura pubblica attestante l' handicap di cui lo studente è portatore..
L'istruttoria viene definita entro il mese di giugno per dare avvio ai servizi nel successivo anno scolastico (settembre).
Funzioni delegate dalla Regione Siciliana ai sensi dell'art. 6 c. 1 della L.R. n. 24/2016 e ss.mm.ii..
Gli uffici interessati effettuano il seguente orario: dal lun al ven ore 8:30/ 12:30 e mar e gio anche dalle 15 alle 17; la modulistica, disponibile sul sito web dell'Ente, viene comunque fornita alle famiglie tramite le Scuole al momento dell'iscrizione.
Il servizio è totalmente gratuito per l'utenza.

Fonti normative

L. 104/'92 ; D.Lgs n. 112/'98 ; Circolari regionali (n. 16/ 2002; n. 15/2003; n. 3/2005);

Responsabili del servizio

Dott.ssa Irene Calabrò (Resp. Servizio Politiche Sociali)
Dott.ssa Franca Burrascano (Resp. Ufficio Assistenza e Tutela Istituzionale)

Grado di rilevanza dell'impatto con l'esterno

(medio-alto)
Notevole rilevanza per gli studenti disabili che frequentano le Scuole superiori e per le loro famiglie; per i lavoratori del settore; per il corpo insegnante.
L'ambito territoriale interessato è quello oltremodo vasto della provincia di Messina, ove insistono le varie sedi degli Istituti d'Istruzione Superiore;
si tratta di servizio necessario di pubblica utilità in quanto finalizzato a garantire il diritto allo studio ed all'integrazione sociale e scolastica dei ragazzi disabili.

Standard di qualità

Accessibilità L'accesso è garantito a tutti gli studenti con gravi disabilità che frequentano le Scuole Superiori, Statali o Paritarie, ricadenti nel territorio della provincia di Messina. Le istanze di Trasporto con o senza accompagnatore, compilate su apposito modulo sottoscritto da uno dei genitori (o chi ne fa le veci o dallo stesso alunno, se maggiorenne), vengono presentate alle Scuole che le inoltrano, anche via mail, al Servizio Politiche Sociali unitamente a copia del documento d'identità del firmatario, corredate da certificazione sanitaria rilasciata da struttura pubblica da cui risulti l'handicap e la relativa diagnosi funzionale.

Tempestività Le istanze, corredate della prescritta documentazione, vengono esitate di **norma entro 90 gg. decorrenti dal ricevimento degli atti dalle scuole e definite entro la data di apertura dell'anno scolastico.**
Immediatamente o, al più tardi entro il giorno successivo alla richiesta, se in corso d'anno scolastico, mediante mail di autorizzazione alla ditta affidataria a prendere in carico l'alunno/a disabile; la Cooperativa provvede immediatamente o al massimo entro due giorni lavorativi decorrenti dalla comunicazione e dà riscontro via mail all'Ente ed alla Scuola dell'avvenuta presa in carico del disabile da parte del proprio personale qualificato.

Trasparenza Le informazioni sul servizio vengono diffuse in modo semplice e chiaro, tramite le Scuole, alle famiglie degli studenti disabili ma anche mediante gli stakeholders (associazioni sindacali ed enti di categoria); mediante il sito web ed i comunicati stampa diramati dal Servizio Comunicazione Istituzionale dell'Ente.

DIMENSIONI AGGIUNTIVE DELLA QUALITA'

Efficacia L'erogazione del servizio Trasporto consente agli studenti disabili di essere trasportati, con o senza accompagnatore, su mezzo idoneo anche dotato di speciali attrezzature, per recarsi a Scuola da Casa e viceversa e quindi di vedere rispettato il loro diritto allo studio ed all'integrazione.

Continuità Il servizio viene erogato per l'intera durata dell'Anno Scolastico, tenendo conto sia dell'articolazione delle attività didattiche che di altre eventuali attività fuori dall'orario e/o dalla sede della Scuola, purchè organizzate da quest'ultima.

Elasticità Il servizio è in grado di fare fronte senza difficoltà sia alle richieste di nuovi inserimenti di studenti disabili o anche a spostamenti di sede scolastica di alunni disabili già in assistenza.

Flessibilità Eventuali richieste, diverse da quelle routinarie, di assistenza igienico personale per gli studenti disabili (ad esempio, in occasione di gite, spettacoli od eventi culturali e sportivi, od attività didattiche al di fuori dall'orario di lezione) vengono esaudite senza difficoltà, purchè pervengano tempestivamente tramite la Scuola interessata.

Equità Il servizio viene erogato agli aventi diritto ai sensi di legge, senza discriminazioni di sorta.

Efficienza L' attuale impostazione degli appalti pubblici e l'articolazione del territorio in lotti ed in zone omogenee per distribuzione dei plessi scolastici ha consentito di ottimizzare in maniera considerevole le carenti risorse finanziarie a disposizione.

Empatia Il servizio, nei limiti definiti dalla partecipazione degli studenti disabili alle attività scolastiche ed extrascolastiche tiene conto delle esigenze dell'utenza *speciale* cui si rivolge per cui vi sono continui interscambi e con i docenti referenti per l'handicap e con le famiglie e gli operatori addetti all'assistenza. L'apporto del Servizio Sociale professionale dell'Ente costituisce peraltro valore aggiunto alla gestione del servizio stesso.

Indicatori associati a ciascuna dimensione della qualità	**Indicatore dell'Efficacia** — **n.° istanze presentate/n.°richieste accolte** **Indicatore della Tempestività dell'istruttoria: n.° giorni intercorrenti tra la trasmissione degli atti da parte delle scuole e trasmissione risultanze alle scuole.** **Indicatore della Trasparenza** — **n.° comunicati, avvisi, incontri informativi** **Indicatore della Flessibilità** — **n.° richieste non routinarie (eventi, gite, stages..) / n.° richieste n.r. accolte**
Valori standard definiti per ciascun indicatore	Efficacia 100%; Tempestività: 90 gg (entro la data di apertura dell'anno scolastico); gg 2 lavorativi se in corso d'anno scolastico; Trasparenza: almeno n.5/anno; Flessibilità 100%
Modalità per il monitoraggio del rispetto degli standard	Anno scolastico
Modalità di aggiornamento periodico degli standard.	annuale
Strumenti di coinvolgimento del cittadino e di rilevazione del grado di soddisfazione dell'utenza	Customer satisfction

Mappatura dei servizi – Scheda di descrizione

Direzione/Unità di Staff: CORPO DI POLIZIA METROPOLITANA

Servizio erogato	Servizio informazioni per le modalità di estinzione del verbale di contestazione per violazioni al Codice della Strada. L'Ufficio effettua il seguente orario: • Da lunedì a venerdì dalle ore 9,00 alle ore 13,00; • Martedì e giovedì dalle ore 15,00 alle ore 17,00; http://www.cittametropolitana.me.it/polizia-provinciale
Principali caratteristiche del servizio erogato	Il servizio prevede la divulgazione al cittadino di ogni informazione utile in caso di notifica o contestazione di un verbale per mancato rispetto delle disposizioni del Codice della Strada al fine di estinguere la relativa violazione mediante pagamento della sanzione pecuniaria, oppure, al fine di presentare ricorso.
Modalità di erogazione	Il servizio viene effettuato attraverso gli uffici del Comando e attraverso il sito web della Polizia Metropolitana di Messina
Fonti normative	Codice della Strada: Decreto Legislativo n. 285 del 30.04.2016 Informazioni fornite tramite telefono, posta, fax e emai
Tipologia di utenza che usufruisce del servizio	Persone fisiche e/o giuridiche cui il provvedimento sanzionatorio può arrecare un qualsiasi pregiudizio.
Responsabili del servizio	Il responsabile del servizio: Ten. Col. in. com Antonino TRIOLO

Standard di qualità

Dimensioni della qualità	Trasparenza e Accessibilità: 1) Pubblicazione sul sito web della Polizia Metropolitana di Messina di tutte le informazioni utili per: Pagare in misura ridotta la sanzione per la violazione contestata o notificata Dichiarare le generalità del conducente qualora sia persona diversa dal proprietario del veicolo Presentare ricorso al Prefetto di Messina o al Giudice di Pace competente per territorio 2) Apertura al pubblico degli uffici del Comando. Informazioni fornite tramite telefono, posta, fax e email. 3) Tempestività: Rilascio delle INFO richieste nel più breve tempo possibile
Indicatori associati a ciascuna dimensione della qualità	1) Numero di giorni necessari ad aggiornare il sito web. 2) Numero di giorni settimanali di apertura al pubblico degli uffici del Comando. 3) Tempo medio della risposta rispetto alla richiesta
Valori standard definiti per ciascun indicatore	1) 7 Giorni 2) Giorni Feriali 3) 3 Giorni

Mappatura dei servizi – Scheda di descrizione

Direzione/Unità di Staff	**V Direzione Sviluppo Economico e Politiche Sociali** **Servizio Politiche Sociali**
Servizio erogato	**Assistenza specialistica per l'autonomia e la comunicazione per gli studenti con disabilità psico-fisico-sensoriali** Il servizio di **Assistenza all'autonomia ed alla comunicazione (AAC)** è affidato alla gestione delle Scuole superiori che provvedono mediante incarichi diretti ad operatori specializzati scelti dalle famiglie degli alunni disabili. Le istanze per tale servizio - compilate dalle famiglie - vengono accolte trasmesse dalla Scuola al Servizio Politiche Sociali unitamente al PEI (piano educativo individuale) ed al PDF (profilo dinamico funzionale) dello studente disabile, redatti dall'equipe di neuropsichiatria infantile che espressamente indica la necessità di tale servizio specialistico.. L'istruttoria viene definita entro il mese di giugno per dare avvio ai servizi nel successivo anno scolastico (settembre). Funzioni delegate dalla Regione Siciliana ai sensi dell'art. 6 c. 1 della L.R. n. 24/2016 e ss.mm.ii.. Gli uffici interessati effettuano il seguente orario: dal lun al ven ore 8:30/ 12:30 e mar e gio anche dalle 15 alle 17; la modulistica, disponibile sul sito web dell'Ente, viene comunque fornita alle famiglie tramite le Scuole al momento dell'iscrizione.
Fonti normative	L. 104/'92 ; D.Lgs n. 112/'98 ; Circolari regionali (n. 16/ 2002; n. 15/2003; n. 3/2005);

Responsabili del servizio

Dott.ssa Irene Calabrò (Resp. Servizio Politiche Sociali) Dott.ssa Franca Burrascano (Resp. Ufficio Assistenza e Tutela istituzionale)

Grado di rilevanza dell'impatto con l'esterno

(medio-alto)

Notevole la rilevanza per gli studenti disabili che frequentano le Scuole Superiori e per le loro famiglie; per i lavoratori del settore; per il corpo insegnante .

L'ambito territoriale interessato è quello oltremodo vasto della provincia di Messina, ove insistono le numerose sedi degli Istituti d'Istruzione Superiore; si tratta di servizio di pubblica utilità, da potenziare ulteriormente, in quanto è finalizzato a garantire il diritto allo studio ed all'integrazione sociale ed all'inserimento lavorativo dei ragazzi disabili.

Standard di qualità

Dimensioni della qualità

Accessibilità L'accesso è garantito agli studenti con particolari forme di disabilità psico-fisico-sensoriali che frequentano le Scuole Superiori, Statali o Paritarie, ricadenti nel territorio della provincia di Messina. Le istanze compilate su apposito modulo sottoscritto da uno dei genitori (o chi ne fa le veci o dallo stesso alunno, se maggiorenne), vengono accolte dalle Scuole che le inoltrano, anche via mail, al Servizio Politiche Sociali unitamente al PEI (piano educativo individuale) ed al PDF (profilo dianimoc funzionale) redatti dall'equipe di neuropsichiatria infantile che opera presso la Scuola e che indica espressamente la necessità di tale figura specialistica .

Tempestività

Le istanze, corredate della prescritta documentazione, vengono esitate di norma entro 90 gg. decorrenti dal ricevimento degli atti dalle scuole e definite entro la data di apertura dell'anno scolastico in modo da consentire l'assegnazione delle risorse finanziarie alle Scuole, nei limiti delle disponibilità di Bilancio. .
Immediatamente o, al più tardi entro il giorno successivo alla richiesta, se in corso d'anno scolastico.

Trasparenza Le informazioni sul servizio vengono diffuse in modo semplice e chiaro, tramite le Scuole, alle famiglie degli studenti disabili ma anche mediante gli stakeholders (associazioni sindacali ed enti di categoria); mediante il sito web ed i comunicati stampa diramati dal Servizio Comunicazione Istituzionale dell'Ente .

Efficacia L'erogazione del servizio AAC consente agli studenti con particolari disabilità di essere adeguatamente supportati nelle attività didattiche da operatori che hanno il compito di facilitare la comunicazione ed il rapporto relazionale con il docente curriculare ed il gruppo classe e quindi di vedere rispettato il loro diritto allo studio ed all'integrazione

DIMENSIONI AGGIUNTIVE DELLA QUALITA'

Continuità Il servizio viene erogato per periodi e n.° di ore definiti in base alla disponibilità delle risorse finanziarie.

Elasticità Il servizio è in grado di fare fronte sia alle richieste di nuovi inserimenti di studenti disabili o anche a spostamenti di sede scolastica di alunni disabili già in assistenza.

Flessibilità Eventuali richieste, diverse da quelle routinarie, di assistenza per gli studenti disabili (ad esempio, in occasione di gite, spettacoli od eventi culturali e sportivi, od attività didattiche al di fuori dall'orario di lezione) vengono esaudite senza difficoltà, purchè pervengano tempestivamente tramite la Scuola interessata.

Equità Il servizio viene erogato agli aventi diritto ai sensi di legge, senza discriminazioni di sorta.

Efficienza L' attuale articolazione del territorio provinciale in zone omogenee, per distribuzione dei plessi scolastici, ha consentito di ottimizzare in maniera considerevole le limitate risorse finanziarie a disposizione.

Empatia Il servizio, nei limiti definiti dalla partecipazione degli studenti disabili alle attività scolastiche ed extrascolastiche tiene conto delle esigenze dell'utenza *speciale* cui si rivolge per cui vi sono continui interscambi e con i docenti referenti per l'handicap e con le famiglie e gli operatori addetti all'assistenza. L'apporto del Servizio Sociale professionale dell'Ente costituisce peraltro valore aggiunto alla gestione del servizio stesso.

Indicatori associati a ciascuna dimensione della qualità	**Indicatore dell'Efficacia: n.° istanze presentate / n.° richieste accolte** **Indicatore della Tempestività dell'istruttoria: n.° giorni intercorrenti tra la trasmissione degli atti da parte delle scuole e trasmissione risultanze alle scuole.** **Indicatore della Trasparenza n.° comunicati, avvisi** **Indicatore della Flessibilità n.° richieste non routinarie (eventi,gite,stages..)/n.° richieste n.r. accolte**
Valori standard definiti per ciascun indicatore	Efficacia: 100%; Tempestività: 90 gg.(entro la data di apertura dell'anno scolastico); gg 2 lavorativi se in corso d'anno scolastico; Trasparenza: almeno n.5/anno; Flessibilità: 100%
Modalità per il monitoraggio del rispetto degli standard	Annuale/Anno scolastico
Modalità di aggiornamento periodico degli standard.	annuale
Strumenti di coinvolgimento del cittadino e di rilevazione del grado di soddisfazione dell'utenza	Customer satisfction

Mappatura dei servizi – Scheda di descrizione

Direzione/Unità di Staff	**V Direzione Sviluppo Economico e Politiche Sociali** **Servizio Politiche Sociali**
Servizio erogato	**Erogazione per conto della Regione Siciliana di borse di studio per gli studenti che frequentano le Scuole statali e paritarie ricadenti nel territorio dei Comuni della provincia di Messina.**
	Il servizio viene effettuato per conto della Regione Siciliana Dipartimento dell'Istruzione e Formazione professionale - Servizio allo studio - ed è finalizzato all'erogazione di borse di studio nonché alla divulgazione presso i Comuni delle circolari regionali riguardanti la fornitura gratuita o semi-gratuita dei libri di testo scolastici . Le istanze - compilate dalle famiglie sull'apposita modulistica - vengono ricevute dalla Scuola e trasmesse nei termini previsti dai bandi regionali alla V Direzione - Servizio Politiche Sociali - Ufficio Diritto allo Studio che poi, esperita l'istruttoria di competenza, provvederà a redigere la graduatoria per l'ulteriore corso di competenza degli uffici regionali. L'Ufficio effettua il seguente orario di apertura al pubblico: dal lun al ven ore 8:30/ 12:30 e mar e gio anche dalle 15 alle 17; **la modulistica è disponibile sul sito web dell'Ente in apposito spazio denominato "Diritto allo Studio".**
Fonti normative	L. n. 62 del 10.3.2000; DPCM n.106 del 14.2 2001; L.448/1998, DPCM n. 320 del 05.8.1999 Bandi, decreti e circolari dell' Assessorato Regionale dell'Istruzione e Formaz.Professionale

Responsabili del servizio	Dott.ssa Irene Calabrò (Resp. Servizio Politiche Sociali); Dott.ssa Giuliana Finocchiaro (Resp. Ufficio Diritto allo Studio)
Grado di rilevanza dell'impatto con l'esterno	(medio-alto) Significativa la rilevanza per le famiglie degli studenti di tutte le Scuole del vasto territorio dei 108 Comuni facenti parte della Città Metropolitana di Messina, ove insistono le varie istituzioni scolastiche (primarie, secondarie di primo grado e secondarie di secondo grado), statali e paritarie.
Standard di qualità **Dimensioni della qualità**	**Accessibilità** L'accesso è garantito agli studenti di tutte le Scuole di ogni ordine e grado, statali o paritarie, della provincia di Messina che versano in condizioni di svantaggio economico (ISEE non superiore ad € 10.632,94=) Le spese ammissibili sono riferite a: spese connesse alla frequenza scolastica; spese di trasporto per abbonamenti su mezzi pubblici; spese per servizi di mensa scolastica; spese per sussidi scolastici; spese per acquisto di materiali didattico-strumentali (esclusi libri di testo obbligatori). **Tempestività** Le istanze vengono esitate nei termini e con le modalità disposte dai bandi e dalle circolari regionali . **Trasparenza** Le informazioni sul servizio vengono diffuse in modo semplice e chiaro alle famiglie degli studenti interessati , tramite le Scuole, le Amministrazioni Comunali e mediante il sito web dell'Ente nell'apposito spazio dedicato . **Efficacia** Gli interventi a sostegno degli studenti in condizioni di svantaggio economico hanno grande rilevanza poiché sono determinanti per garantire il diritto allo studio e per le prospettive future di inserimento lavorativo.
	DIMENSIONI AGGIUNTIVE DELLA QUALITA' **Continuità** L'erogazione ha carattere annuale ed avviene mediante ruoli di liquidazione bancaria ; **Equità** Il servizio viene erogato agli aventi diritto ai sensi di legge, senza discriminazioni od esclusioni . **Efficienza** La liquidazione dei benefici assegnati è cadenzata in base all'erogazione dei finanziamenti regionali .
Indicatori associati a ciascuna dimensione della qualità	**Indicatore dell'Efficacia** **n.° istanze presentate / n° istanze accolte** **Indicatore della Trasparenza** **n.° comunicati ed avvisi .** **Indicatore di Tempestività** **n.° giorni intercorrenti tra richiesta e definizione istruttoria**
Valori standard definiti per ciascun indicatore	Efficacia:100% (aventi diritto); Trasparenza: almeno 5 comunicati avvisi/anno; Tempestività: gg.90
Modalità per il monitoraggio del rispetto degli standard	Annuale/anno scolastico
Modalità di aggiornamento periodico degli standard.	annuale
Strumenti di coinvolgimento del cittadino e di rilevazione del grado di soddisfazione dell'utenza	Customer satisfction

Mappatura dei servizi – Scheda di descrizione

VI Direzione Ambiente: Dirigente Ing. Cappadonia Armando
Servizio Parchi e Riserve

Servizio erogato	• - Rilascio pareri e nulla-osta ai sensi della L.R. 98/81 e ss.mm.ii. e in applicazione dei DD.AA. istitutivi delle riserve naturali orientate "Le montagne delle Felci e dei Porri"; " Laghetti di Marinella" e Laguna di Capo Peloro" per interventi e/o attività ricadenti in dette aree protette e nei Siti Natura 2000 (SIC e ZPS) . • Uffici interessati: Piani di gestione dei Siti Natura 2000 e rilascio Autorizzazioni; Tutela Aree Protette; • Orario apertura: si riceve per tutta la durata del servizio • modulistica: // • Adempimenti previsti:istruttoria pratiche per il rilascio di pareri nulla-osta ed autorizzazioni • eventuali costi a carico dell'utente: //
Fonti normative	L.R. 98/81 e ss.mm.ii. L.R. 14/88; Legge 24 novembre 1981 n.689 "Ordinamento Giudiziario" ; LR. 27/86; Direttive 2009/147CEE meglio nota come Direttiva Uccelli e 92/43/CEE nota come Direttiva Habitat; D.A. 30.03 2007; DPR 08.09.1997 n.357.
Responsabili del servizio	Dott.ssa Maria Letizia Molino
Grado di rilevanza dell'impatto con l'esterno	• **rilevanza per il cittadino: elevata** • **ampiezza dell'utenza potenzialmente interessata:** tutti i cittadini residenti nei comuni ove ricadono le riserve naturali e le ZPS , ovvero nei comuni di Messina, Patti, S.Marina Salina, Malfa, Lenì e Villafranca • **quota del bilancio destinata:** somme previste dal P.E.G. • **ampiezza dell'articolazione territoriale:** comuni di Messina, Patti, S.Marina Salina, Malfa, Lenì e Villafranca • **grado di strategicità: alto**
Standard di qualità — **Dimensioni della qualità**	• **Accessibilità:** - ricevimento utenti durante l'orario di lavoro, contatti telefonici , email • **tempestività:**I pareri ed i nulla-osta vengono rilasciati dal Servizio nei termini previsti dalla normativa vigente ovvero gg-90 e/o gg-180 in caso di procedimenti di particolare. complessità dalla data di emissione dell'istanza di parte. • **Trasparenza:**Le istruttorie dei progetti, ove necessario, vengono effettuate previo sopralluogo sul sito di interesse, e vengono esaminate da apposite commissioni di valutazione di incidenza ambientale. • **gradimento utenti e stakeholder principali.**
Indicatori associati a ciascuna dimensione della qualità	• **Accessibilità: n° giorni effettiva apertura/n° giorni lavorativi previsti** • **Tempestività:** Numero percentuale di verifiche rilasciate entro il tempo massimo • **giudizi customer satisfaction**
Valori standard definiti per ciascun indicatore	• **n° giorni effettiva apertura/n° giorni lavorativi = 100%** • **Rilascio verifiche entro termini procedimentali= 100%;** • **80% giudizi positivi customer satisfaction**
Modalità per il monitoraggio del rispetto degli standard	Veri:fiche trimestrali delle istruttorie di rilascio dell'autorizzazione
Modalità di aggiornamento periodico degli standard.	**Aggiornamento annuale del valore standard.**

Strumenti di coinvolgimento del cittadino e di rilevazione del grado di soddisfazione dell'utenza

Customer satisfaction

Mappatura dei servizi – Scheda di descrizione

VI Direzione Ambiente: Dirigente Ing. Cappadonia Armando
Servizio Parchi e Riserve

Servizio erogato

- Visite guidate per una migliore conoscenza delle aree protette.
- Autorizzazioni per eventi consentiti nelle riserve naturali.
- Uffici interessati: Piani di gestione dei Siti Natura 2000 e rilascio Autorizzazioni; Tutela Aree Protette;
- Orario apertura: si riceve per tutta la durata del servizio
- modulistica: //
- Adempimenti previsti:istruttoria pratiche per il rilascio di pareri nulla-osta ed autorizzazioni
- eventuali costi a carico dell'utente: //

Fonti normative

L.R. 98/81 e ss.mm.ii. L.R. 14/88 ; LR. 27/86; Direttive 2009/147CEE meglio nota come Direttiva Uccelli e 92/43/CEE nota come Direttiva Habitat; D.A. 30.03 2007; DPR 08.09.1997 n.357.

Responsabili del servizio

Dott.ssa Maria Letizia Molino

Grado di rilevanza dell'impatto con l'esterno

- **rilevanza per il cittadino: elevata**
  - **ampiezza dell'utenza potenzialmente interessata:** tutti i cittadini residenti nei comuni ove ricadono le riserve naturali, ovvero nei comuni di Messina, Patti, S.Marina Salina, Malfa, Lenì
  - **quota del bilancio destinata:** somme previste dal P.E.G.
  - **ampiezza dell'articolazione territoriale:** comuni di Messina, Patti, S.Marina Salina, Malfa, Lenì
- **grado di strategicità: alto**

Standard di qualità

Dimensioni della qualità

- **Accessibilità:**
  - ricevimento utenti durante l'orario di lavoro, contatti telefonici , email
  - **tempestività:**Le autorizzazioni vengono rilasciate dal Servizio entro 30 gg dall'istanza
- **gradimento utenti e stakeholder principali.**

Indicatori associati a ciascuna dimensione della qualità

- **Accessibilità: n° giorni effettiva apertura/n° giorni lavorativi previsti**
- **Tempestività:** Numero percentuale di autorizzazioni rilasciate entro il tempo massimo
- **giudizi customer satisfaction per le visite guidate**

Valori standard definiti per ciascun indicatore

- **n° giorni effettiva apertura/n° giorni lavorativi = 100%**
- **Rilascio autorizzazioni per eventi entro 30gg. = 100%;**
- **80% giudizi positivi customer satisfaction**

Modalità per il monitoraggio del rispetto degli standard

Veri:fiche trimestrali delle istruttorie di rilascio dell'autorizzazione

Modalità di aggiornamento periodico degli standard.

Aggiornamento annuale del valore standard.

Strumenti di coinvolgimento del cittadino e di rilevazione del grado di soddisfazione dell'utenza

Formulari e/o questionari da distribuire ai diversi fruitori per verificare il grado di coinvolgimento e di soddisfacimento.

Mappatura dei servizi – Scheda di descrizione

VI Direzione Ambiente: Dirigente Ing. Cappadonia Armando

Servizio erogato	• Rilascio di autorizzazioni ambientali: AUA (Autorizzazione Unica Ambientale), autorizzazioni in linea generale, volture, pareri. • Uffici competenti: Servizio Tutela delle Acque e dell'Aria; Ufficio A.U.A.; Ufficio Controllo Emissioni in Atmosfera. • Orario apertura: Lun, Mer e Ven: 8,00 – 14,00 Mar e Gio: 8,00 – 14,00 - 14,30 – 17,30 • Modulistica: scaricabile dal sito istituzionale dell'Ente http://www.cittametropolitana.me.it/servizi/informazioni-ambientali/tutela-aria/ • Adempimenti previsti: Determinazione dirigenziale di concessione autorizzazione; Prese d'Atto; Volture; Verifica versamenti tasse concessione regionali.
Fonti normative	**D. Lgs. 152/06; DPR 59/13; D.A. 74/GAB 08.05.09**
Responsabili del servizio	**Responsabile Servizio: Dott.ssa Cappello Concetta** **Responsabile Ufficio AUA: Dott.ssa Padovano Ileana** **Responsabile Ufficio controllo emissioni: Dott.ssa Nicolosi Teresa**
Grado di rilevanza dell'impatto con l'esterno	• **rilevanza per il cittadino: elevata** • **ampiezza dell'utenza potenzialmente interessata: territorio provinciale** • **quota del bilancio destinata: definita nel PEG** • **ampiezza dell'articolazione territoriale: territorio provinciale** • **grado di strategicità: elevato**
Standard di qualità – **Dimensioni della qualità**	• **Modalità di accesso al servizio per il pubblico: apertura al pubblico estesa per tutto l'orario di lavoro, n. 7 unità di personale dedicate, bassi tempi di attesa, facilità di comunicazione anche attraverso telefono, fax, mail, PEC, posta cartacea, interfaccia *web*.** • **"Autorizzazione Unica Ambientale" 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)** • **"Autorizzazione in linea generale" rilasciata con Presa d'Atto entro 45gg dalla richiesta.** • **Le informazioni per la fruizione del servizio sono disponibili sulla pagina web istituzionale dell'Ente:** http://www.cittametropolitana.me.it/servizi/informazioni-ambientali/tutela-aria/ • **gradimento utenti e stakeholder principali.**
Indicatori associati a ciascuna dimensione della qualità	• **Accessibilità: n° giorni effettiva apertura/n° giorni lavorativi previsti** • **Tempestività:** **tempo effettivo (gg.) intercorso tra ricevimento richieste AUA e rilascio autorizzazione;** **Autorizzazione il linea generale :tempo effettivo (gg.) intercorso tra ricevimento richieste e rilascio autorizzazione** • **Trasparenza: Aggiornamento pagina web** • **giudizi customer satisfaction**

Valori standard definiti per ciascun indicatore	• **n° giorni effettiva apertura/n° giorni lavorativi = 100%** • **AUA rilasciata entro i termini previsti agli art.4 e 5 D. Lgs. 59/13);** • **Autorizzazione in linea generale rilasciate entro 45gg;** • **Aggiornamento tempestivo dei dati disponibili.** • **80% giudizi positivi customer satisfaction**
Modalità per il monitoraggio del rispetto degli standard	**Verifiche semestrali delle istruttorie di rilascio in corso**
Modalità di aggiornamento periodico degli standard.	**Aggiornamento annuale del valore standard.**
Strumenti di coinvolgimento del cittadino e di rilevazione del grado di soddisfazione dell'utenza	**Finestra interattiva nella pagina dedicata del servizio erogato nella quale l'utente potrà esprimere il proprio grado di soddisfazione.**

Mappatura dei servizi – Scheda di descrizione

VI Direzione Ambiente: Dirigente Ing. Cappadonia Armando
Servizio Controllo Gestione Rifiuti

Servizio erogato

- **Rilascio iscrizione al registro recuperatori rifiuti della Città Metropolitana di Messina per le attività di recupero ai sensi dell'art. 216 del D.Lgs. 152/06 e ss.mm.ii..**
- **UFFICI INTERESSATI**
- **Ufficio Autorizzazioni e Sanzioni.**
- **ORARI**
- **Si riceve il martedì dalle ore 09:30 – 12:30 e dalle 15:00 – 16:30.**
- **MODULISTICA**
- **modulistica per le autorizzazioni in procedura semplificata (art. 216 del D.Lgs. 152/06 e ss.mm.ii.).**
- **ADEMPIMENTI PREVISTI**
- **Istruttoria pratiche per la iscrizione al suddetto registro.**
- **COSTI A CARICO DELL'UTENTE**
- **tassa d'iscrizione al registro delle imprese che effettuano attività di recupero.**

Fonti normative — **Parte IV D.Lgs. 152/2006 – L. 689/81.**

Responsabili del servizio — **Dott.ssa Concetta SARLO.**

Grado di rilevanza dell'impatto con l'esterno

- **RILEVANZA PER IL CITTADINO**
  favorire il riutilizzo dei rifiuti
- **AMPIEZZA DELL'UTENZA POTENZIALMENTE INTERESSATA**
  tutti i cittadini residenti nei comuni della Città Metropolitana di Messina
- **QUOTA DEL BILANCIO DESTINATA**
  così come previstia dal PEG annuale di questa Direzione.
- **AMPIEZZA DELL'ARTICOLAZIONE TERRITORIALE**
  tutta l'area della Città Metropolitana di Messina
- **GRADO DI STRATEGICITÀ**
  elevato

Dimensioni della qualità

- **Accessibilità:**
  ricevimento del pubblico, contatti telefonici, corrispondenza via email;
- **tempestività: rilascio iscrizione in novanta giorni;**
- **Trasparenza:pubblicazione degli elenchi delle ditte iscritte al registro recuperatori rifiuti di questa Città Metropolitana;**
- **gradimento utenti e stakeholder principali.**

Indicatori associati a ciascuna dimensione della qualità

- **Accessibilità: Giorni di effettiva apertura/giorni previsti;**
- **Tempestività:**
  tempo intercorso tra ricevimento pratica e relativa iscrizione;
- **Trasparenza:aggiornamento degli elenchi;**
- **giudizi customer satisfaction**

Valori standard definiti per ciascun indicatore

- **n° giorni effettiva apertura/n° giorni lavorativi = 100%**
- **Iscrizione: entro 90gg;**
- **Aggiornamento degli elenchi entro 7 gg.**
- **80% giudizi positivi customer satisfaction**

qualitàd diStandar

Modalità per il monitoraggio del rispetto degli standard	**Semestrale**
Modalità di aggiornamento periodico degli standard.	**Aggiornamento annuale del valore standard.**
Strumenti di coinvolgimento del cittadino e di rilevazione del grado di soddisfazione dell'utenza	**Customer satisfaction**

Mappatura dei servizi – Scheda di descrizione

VI Direzione Ambiente: Dirigente Ing. Cappadonia Armando
Servizio: Rilevamento Qualità Aria, Impianti Termici ed Educazione Ambientale
Funzionario Dr. Salvatore Ipsale

Servizio erogato	• Monitoraggio Qualità dell'aria • Uffici competenti: Rilevamento dati ambientali – Nodo INFEA – Agenda 21 • Orario apertura: 8,00 – 14,00 • Adempimenti previsti: Elaborazione dati inquinamento atmosferico • eventuali costi a carico dell'utente: //
Fonti normative	**D. L. 155/2010; D.D.U.S. n.19/2006**
Responsabili del servizio	**Dott.Salvatore Ipsale;** **dell'Ufficio Rilevamento dati ambientali e nodo INFEA: Sig. Giuseppe Cacciola**
Grado di rilevanza dell'impatto con l'esterno	• **rilevanza per il cittadino: alta** • **ampiezza dell'utenza potenzialmente interessata: 300.000 abitanti** • **quota del bilancio destinata: € 200.000,00** • **ampiezza dell'articolazione territoriale: Area urbana di Messina, Milazzese** • **grado di strategicità: alto**
Dimensioni della qualità	• **Accessibilità:** **- attraverso richieste scritte, telefoniche o tramite mail.** **- Pubblicazione annuale dell'elaborazione statistica sul sito istituzionale (entro marzo);** • **tempestività: 30 gg. da richiesta utenti** **"Autorizzazione Unica Ambientale" 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)** • **"Autorizzazione in linea generale" rilasciata con Presa d'Atto entro 45gg dalla richiesta.** • **Trasparenza:Le informazioni per la fruizione del servizio sono disponibili sul sito istituzionale dell'Ente.** • **gradimento utenti e stakeholder principali.**
Indicatori associati a ciascuna dimensione della qualità	• **Accessibilità: n° giorni effettiva apertura/n° giorni lavorativi previsti** • **Tempestività:** **tempo effettivo (gg.) intercorso tra ricevimento richieste e rilascio dati disponibili;** • **Trasparenza: Inserimento dell'elaborazione statistica sul sito istituzionale** • **giudizi customer satisfaction**
Valori standard definiti per ciascun indicatore	• **n° giorni effettiva apertura/n° giorni lavorativi = 100%** • **Rilascio dati entro 30gg;** • **Pubblicazione entro marzo dell'anno successivo** • **80% giudizi positivi customer satisfaction**
Modalità per il monitoraggio del rispetto degli standard	**Verifiche semestrali delle istruttorie di rilascio in corso**
Modalità di aggiornamento periodico degli standard.	**Aggiornamento annuale del valore standard.**
Strumenti di coinvolgimento del cittadino e di rilevazione del grado di soddisfazione dell'utenza	**Finestra interattiva nella pagina dedicata del servizio erogato nella quale l'utente potrà esprimere il proprio grado di soddisfazione.**

qualità diStandar

17