

Segreteria Generale

Servizi Istituzionali, al cittadino, Anticorruzione e Trasparenza, URP

1) Servizio: "Accesso agli atti e documenti amministrativi"

Dimensione della qualità:

- a) **Accessibilità:** apertura al pubblico dal lunedì al venerdì dalle 09,00 alle 12,00, il martedì e il giovedì dalle 15,30 alle 17,00, le istanze possono essere inoltrate anche tramite mail o pec;
b) **tempestività** tempo massimo di erogazione del servizio 10 giorni per visione e 30 gg per rilascio copie atti;

Rilevazione della soddisfazione degli utenti e degli stakeholder.

Indicatori:

N. giorni per la risposta in coerenza con la normativa di riferimento nazionale, regionale e regolamentare. Periodo aggiornamento sito web.

Valori standard definiti per ciascun indicatore:

n.3 giornate lavorative per aggiornamento sito;
% pratiche / % pratiche evase= 100%

Corpo di Polizia Metropolitana

2) Servizio: "Rilascio del tesserino per la pesca nelle acque interne;

Dimensione della qualità:

- a) **equità:** il servizio viene erogato agli aventi diritto ai sensi di legge;
b) **accessibilità:** il servizio viene erogato in continuità, dal lunedì a venerdì dalle 09,00 alle 13,00 e martedì e giovedì dalle 15,00 alle 17,00, le istanze possono essere inoltrate anche tramite mail, o pec;
c) **tempestività:** entro 15 gg dalla richiesta.

Rilevazione della soddisfazione degli utenti e degli stakeholder

Indicatori:

Equità

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.

Giorni lavorativi

indicatore Entro 15 giorni dalla richiesta.

In tempo reale.

3) Servizio: "Servizio informazioni per le modalità di estinzione del verbale di contestazione per violazione al Codice della Strada"

Dimensione della qualità:

- a) Trasparenza: pubblicazione sulla sezione Polizia Metropolitana di Messina del sito istituzionale dell'Ente di tutte le informazioni relative al servizio e i relativi moduli;

- b) accessibilità: gli uffici sono aperti : da lun. a ven. 9,00/13,00 – mart. e giov. 15,00/17,00,; le istanze possono essere inoltrate anche tramite mail o pec;
c) Tempestività: entro tre giorni lavorativi dalla richiesta;

Rilevazione della soddisfazione degli utenti e degli stakeholder

Indicatori:

Numero di giorni necessari ad aggiornare il sito web.

Numero di giorni settimanali di apertura al pubblico degli uffici del Comando.

Tempo medio della risposta rispetto alla richiesta.

Valori standard definiti per ciascun indicatore:

7 Giorni lavorativi

Giorni Feriali

3 Giorni lavorativi

I Direzione Servizi Generali Politiche di Sviluppo Economico e Culturale

Servizio Politiche Sociali, del Lavoro, dello Sport, Giovanili e Occupazionali

4) Servizio: “Servizio di accesso agli atti dell'ex Brefotrofo ed I.A.I.”

Dimensione della qualità:

a) Accessibilità - Sono interessati all'accesso i soggetti che dichiarati, al tempo, in stato di abbandono, sono stati ospitati nel Brefotrofo e nell'Istituto provinciale di Assistenza all'Infanzia di Messina ovvero che vi sono transitati in fase di affidamento preadottivo, nonché studiosi e cultori delle materie storico-documentaristiche e antropologiche per ricerche e studi; le istanze possono essere inoltrate anche tramite mail, per pec;

b) 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;

c) Trasparenza - Le informazioni sull'accesso sono divulgate con la massima chiarezza. La modulistica è semplice e facilmente reperibile anche sul sito web dell'Ente;

d) Efficacia - Gli aventi diritto all'accesso in quanto adottati dopo permanenza o transito nell'ex Brefotrofo ed IAI - se consentito dalla vigente normativa sulle adozioni - ottengono agevolmente la consultazione e 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 e i cultori della materia storico-documentaristica e 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.

Rilevazione del grado di soddisfazione dell'utenza

Indicatori:

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 all'URP;

Valori standard definiti per ciascun indicatore:

Efficacia 100% ;

Tempestività : entro i termini procedurali.

5) Servizio: “Servizio di assistenza igienico-personale agli studenti con grave disabilità che frequentano le scuole superiori ricadenti nel territorio della Città Metropolitana di Messina”

Dimensione della qualità:

- a) Accessibilità - L'accesso è garantito a tutti gli studenti con gravi disabilità che frequentano le scuole superiori, statali o paritarie, ricadenti nel territorio della Città Metropolitana di Messina; le istanze possono essere inoltrate anche tramite mail, per pec;
- b) 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 e alla Scuola dell'avvenuta presa in carico del disabile da parte del proprio personale qualificato;
- c) 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, ma anche attraverso periodici incontri del Tavolo Tecnico per il monitoraggio dei servizi AIPT istituito dall'Ente;
- d) 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;
- e) 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, purché organizzate da quest'ultima;
- f) 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;
- g) 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, o attività didattiche al di fuori dall'orario di lezione) vengono esaudite senza difficoltà, purché pervengano tempestivamente tramite la Scuola interessata;
- h) Equità - Il servizio viene erogato agli aventi diritto ai sensi di legge, senza discriminazioni di sorta;
- i) 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;
- l) 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.

Rilevazione del grado di soddisfazione dell'utenza.

Indicatori:

Indicatore dell'Efficacia: n.° istanze presentate/n.° richieste accolte

Indicatore della Tempestività dell'istruttoria: n.° giorni intercorrenti tra la richiesta e l'ammissione al servizio

Indicatore della Trasparenza: n.° comunicati, avvisi, incontri informativi.

Indicatore della Flessibilità n.° richieste non routinarie (eventi, gite, stages..)/n.° richieste 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%

6) Servizio: “Servizio di assistenza mediante ricovero a convitto o a semiconvitto presso istituti specializzati per studenti con disabilità sensoriali (ciechi e/o sordi) residenti nei Comuni della provincia di Messina**Dimensione della qualità:**

a) 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 o universitari; le istanze possono essere inoltrate anche tramite mail, per pec;

b) Tempestività - Le istanze vengono esitate celermente e, comunque, non oltre i 90 gg. dalla richiesta, mediante comunicazione di autorizzazione o diniego che viene inoltrata alla famiglia e, per conoscenza, all'istituto prescelto e definito entro la data di apertura dell'anno scolastico;

c) 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 e Ufficio Stampa;

d) Efficacia - Gli studenti con disabilità sensoriali della 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;

e) 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 durante i periodi di interruzione per festività, ove la famiglia non abbia la possibilità di fare rientrare a casa il ragazzo;

f) 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;

g) Flessibilità - Eventuali variazioni delle richieste dell'utenza vengono affrontate ed esaurite senza particolari problemi;

h) Equità - Il servizio viene erogato agli aventi diritto ai sensi di legge, senza discriminazioni di sorta;

i) 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;

l) 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.

Rilevazione del grado di soddisfazione dell'utenza

Indicatori:

Indicatore dell'Efficacia n.° istanze presentate/n. °ri 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;

7) Servizio: “Servizio di assistenza mediante concessione di un sussidio cd. Omofamiliare annuale rivolto ai soggetti dimessi dall'ex Ospedale Psichiatrico – Ruolo unico a esaurimento”

Dimensioni della qualità:

a) **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; le istanze possono essere inoltrate anche tramite mail, per pec;

b) **Tempestività** - Le istanze vengono avviate all'istruttoria ed esitate entro 60 gg., previa acquisizione dall'ufficio 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 30 gg.;

c) **Trasparenza** - Le informazioni sull'accesso al contributo redatte in modo semplice e chiaro vengono inviate direttamente al domicilio degli interessati;

d) **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 da questa amministrazione (in riferimento alle competenze del tempo sui servizi di salute mentale e sull'Ospedale Psichiatrico provinciale Mandalari di Messina) allo scopo di fornire un pur modesto supporto economico per le necessità dell'ex ricoverato e della famiglia in seno alla quale aveva fatto ritorno dopo tanti anni di istituzionalizzazione coatta.

Rilevazione del grado di soddisfazione dell'utenza

Indicatori:

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 60 gg.;

Trasparenza: almeno n.1comunicazione/anno.

8) Servizio: “Servizio di trasporto casa/scuola/casa agli studenti con gravi disabilità che frequentano le scuole superiori nel territorio della Città Metropolitana di Messina”

Dimensioni della qualità:

a) Accessibilità - L’accesso è garantito a tutti gli studenti con gravi disabilità che frequentano le Scuole superiori, statali o paritarie, ricadenti nel territorio della Città Metropolitana di Messina;le istanze possono essere inoltrate anche tramite mail, per pec;

b) 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 e alla Scuola dell’avvenuta presa in carico del disabile da parte del proprio personale qualificato;

c) 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, ma anche attraverso periodici incontri del Tavolo Tecnico per il monitoraggio dei servizi AIPT istituito dall’Ente;

d) 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 e all’integrazione.

e) 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, purché organizzate da quest’ultima;

f) 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;

g) 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, purché pervengano tempestivamente tramite la Scuola interessata;

h) Equità - Il servizio viene erogato agli aventi diritto ai sensi di legge, senza discriminazioni di sorta;

i) 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;

l) 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.

Rilevazione del grado di soddisfazione dell’utenza

Indicatori:

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.

Indicatore dell'Elasticità: n. richieste aggiuntive/ n. richieste aggiuntive accolte

Indicatore della Flessibilità n. richieste non routinarie (eventi, gite, stages)/n. richieste accolte.

Valori standard definiti per ciascun indicatore:

Efficacia: 100%;

Tempestività: entro 90 gg.(entro la data di apertura dell'anno scolastico); n. 2 gg. Lavorativi se in corso d'anno scolastico

Trasparenza: almeno n.5/anno

Flessibilità: 100%.

9) Servizio: "Assistenza specialistica per l'autonomia e la comunicazione per gli studenti con disabilità psico-fisico-sensoriali"

Dimensioni della qualità:

a) Accessibilità - L'accesso è garantito agli studenti con particolari forme di disabilità psicofisico-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, del Lavoro, dello Sport, Giovanili e Occupazionali unitamente al PEI (piano educativo individuale) ed al PDF (profilo dinamico funzionale) redatti dall'equipe di neuropsichiatria infantile che opera presso la Scuola e che indica espressamente la necessità di tale figura specialistica;le istanze possono essere inoltrate anche tramite mail, per pec;

b)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.

c) 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 e Ufficio Stampa;

d)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;

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

f)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.

g)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, o attività didattiche al di fuori dall'orario di lezione) vengono esaudite senza difficoltà, purché pervengano tempestivamente tramite la Scuola interessata.

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

i) 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.

l)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.

Rilevazione del grado di soddisfazione dell'utenza.

Indicatori:

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 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%.

10) Servizio: “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”

Dimensioni della qualità:

a) 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); le istanze possono essere inoltrate anche tramite mail, per pec;

b) Tempestività - Le istanze vengono esitate nei termini e con le modalità disposte dai bandi e dalle circolari regionali.

c) 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.

e) 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.

f) Continuità - L'erogazione ha carattere annuale ed avviene mediante ruoli di liquidazione bancaria ;

g) Equità - Il servizio viene erogato agli aventi diritto ai sensi di legge, senza discriminazioni o esclusioni.

h) Efficienza - La liquidazione dei benefici assegnati è cadenzata in base all'erogazione dei finanziamenti regionali.

Rilevazione del grado di soddisfazione dell'utenza.

Indicatori:

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.

Servizio Turismo e Attività Produttive**11) Servizio: “Informativa ed assistenza su classificazione strutture ricettive e tabelle prezzi”****Dimensione della qualità:**

Accessibilità: Istanza di parte (SCIA) per il tramite dello Sportello Unico Attività Produttive del comune territorialmente competente e presentazione diretta delle tabelle prezzi; Accesso al servizio/uffici – orari di apertura al pubblico: da lunedì a venerdì 8,00/14,00 – martedì e giovedì anche 14,30/17,30 e finestra “Turismo” del sito istituzionale (modulistica varia), le istanze possono essere inoltrate anche tramite mail, per pec; .

Tempestività: Tempi di erogazione del servizio 60gg (salvo eventuali richieste integrazioni documenti).

Trasparenza: Servizio, normativa e modulistica pubblicata su pagina “Turismo e Cultura” del sito istituzionale; Pubblicazione atti su “Albo Pretorio” e “Amministrazione Trasparente”.

Efficacia: Soddisfazione degli utenti/imprenditori/operatori del settore turistico alberghiero.

Qualità aggiuntiva: Informativa e assistenza sulla normativa del settore turistico ricettivo e collaborazione costante con gli Sportelli Unici per le Attività Produttive dei 108 Comuni della provincia di Messina.

Questionario sul gradimento del servizio.

Indicatori:

Informazioni e assistenza richieste

n. SCIA pervenute.

n. Tabelle prezzi pervenute.

Valori standard definiti per ciascun indicatore:

Informazioni fornite/informazioni richieste. 100%

n. SCIA lavorate/SCIA pervenute. 100%

n. Tabelle prezzi vidimate/n. tabelle prezzi pervenute. 100%

12) Servizio: “Trasmissione agli utenti richiedenti (Comuni, Associazioni, portatori di interesse) dei dati turistici definitivi in forma aggregata”.**Dimensione della qualità:**

- a) Accessibilità: Modalità di accesso al servizio – su istanza di parte; orario di servizio: da lun. a ven. 8,00/14,00 – mart. e giov. 14,30/17,30; le istanze possono essere inoltrate anche tramite mail, per pec;
- b) Tempestività: Tempi di erogazione del servizio 30gg (salvo richieste integrazioni).
- c) Trasparenza: Pieno rispetto della normativa di settore e delle direttive ISTAT.
- d) Qualità: questionari di gradimento.

Indicatori:

assistenza e informazioni;
tempo effettivo dalla richiesta al rilascio dati.

Valori standard definiti per ciascun indicatore:

informazioni fornite/ informazioni richieste;	100%
n. richieste esitate/ n. richieste pervenute.	100%

13) Servizio: “Accoglienza ed informazione turistica plurilingue presso Infopoint C.so Cavour – Messina”

Dimensione della qualità:

- a) Accessibilità: Apertura al pubblico dal lun. al ven. ore 8,00 – 13,00 e 14,30 – 16,30 .
- b) Tempestività: In tempo reale (max 15 min. d’attesa).
- c) Trasparenza: Servizio aperto a tutti – apposita segnaletica stradale - comunicazione.
- d) Qualità: Soddisfazione degli utenti (visitatori e turisti) e stakeholders principali attraverso somministrazioni di questionari di gradimento.

Indicatori:

apertura effettiva/apertura programmata;
numero visitatori e/o Infopoint;
numero informazioni fornite in 5 lingue su eventi/manifestazioni rilevate sull'intero territorio prov.le;
tempo massimo d'attesa;
numero schede "questionario di soddisfazione" compilate per valutazione servizio;
numero comunicazioni;

Valori standard definiti per ciascun indicatore:

n. giorni d'apertura effettiva/ n. giorni d'apertura programmate.	100%
n. informazioni fornite/ n. visitatori.	95%
n. lingue in App.	5%
n. n. eventi divulgati/ eventi e manifestazioni ricercati-conosciuti	95%
tempo d'attesa (15 mn max).	100%
n. schede customer satisfaction /valutazione visitatori-turisti.	95%
n. comunicazioni/ anno.	2

IV Direzione Servizi Tecnici Generali

Servizio Patrimonio

14) Servizio: “Autorizzazioni, concessioni, nulla osta per lavori da eseguire lungo le strade di

proprietà dell'Ente”

Dimensione della qualità:

a) accessibilità: orario di apertura al pubblico :lunedì e mercoledì dalle 09,00 alle 13,00; le istanze possono essere inoltrate anche tramite mail, per pec;

b)tempestività: erogazione del servizio entro 60gg ;

c)trasparenza: la documentazione è scaricabile al seguente link:

<https://www.cittametropolitana.me.it/servizi/autorizzazioni-e-concessioni-viabilita/>

d) Rilevazione del grado di soddisfazione dell'utenza

Indicatori:

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.

Servizio Protezione Civile

15) Servizio: “Visualizzazione, acquisizione e restituzione e restituzione di informazioni e dati spaziali attraverso portale cartografico (SITR)

Dimensione della qualità:

a) Accessibilità: L'accesso ai servizi avviene tramite Web in modo continuativo ;

b)Tempestività: tempo massimo di erogazione del servizio, tempi di risposta, frequenza di erogazione (in caso di servizio ripetitivo): immediati;

c) Trasparenza: il servizio è disponibile con orario 0-24 su Web; la frequenza di aggiornamento dei dati è continua;

Indicatori:

Tempo, di aggiornamento della banca dati.

Valori standard definiti per ciascun indicatore:

15 giorni lavorativi dal momento in cui si dispone del dato certificato.

V Direzione Ambiente e Pianificazione

Servizio R.R. N.N.O.O. e Aree Protette

16) Servizio: “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”

Dimensione della qualità:

a) Accessibilità: ricevimento utenti durante l'orario di lavoro, le istanze possono essere inoltrate anche tramite mail, per pec;

b) 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.

c) 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.

Indicatori:

Accessibilità: n° giorni effettiva apertura/n° giorni lavorativi previsti.

Tempestività: Numero percentuale di verifiche rilasciate entro il tempo massimo.

Valori standard definiti per ciascun indicatore:

n° giorni effettiva apertura/n° giorni lavorativi = 100%

Rilascio verifiche entro termini procedurali= 100%;

17) Servizio: "Visite guidate per una migliore conoscenza delle aree protette. Autorizzazioni per eventi consentiti nelle riserve naturali"**Dimensione della qualità:**

a) Accessibilità: ricevimento utenti durante l'orario di lavoro, le istanze possono essere inoltrate anche tramite mail, per pec;

b) Tempestività: Le autorizzazioni vengono rilasciate dal Servizio entro 30 gg dall'istanza.

c) gradimento utenti e stakeholder principali.

Indicatori:

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 pareri e N.O. per eventi entro 30gg. = 100%;

80% giudizi positivi customer satisfaction.

Servizio Tutela delle Acque e dell'Aria**18) Servizio: "Rilascio di autorizzazioni ambientali: AUA (Autorizzazione Unica Ambientale), autorizzazioni in linea generale, voltare, pareri"****Dimensione della qualità:**

a) Accessibilità: apertura al pubblico estesa per tutto l'orario di lavoro, facilità di comunicazione anche attraverso telefono, fax, mail, PEC, posta cartacea, interfaccia web;

b) Tempestività: "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.

c) Trasparenza: Le informazioni per la fruizione del servizio sono disponibili sulla pagina web istituzionale dell'Ente: <https://www.cittametropolitana.me.it/servizi/informazioni-ambientali/>

d) gradimento utenti e stakeholder principali.

Indicatori:

Accessibilità: n° giorni effettiva apertura/n° giorni lavorativi previsti

Tempestività: tempo effettivo (gg.) intercorso tra ricevimento richieste AUA e rilascio autorizzazione;

Autorizzazione in 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. (Finestra interattiva nella pagina dedicata del servizio erogato nella quale l'utente potrà esprimere il proprio grado di soddisfazione)

Servizio Controllo Gestione Rifiuti

19) Servizio: “Rilascio iscrizioni 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”

Dimensione della qualità:

a) Accessibilità:contatti telefonici, corrispondenza via email, pec, ricevimento del pubblico martedì dalle 09,30/ 12,30 e dalle 15,00 alle 16,30;

b)Tempestività: rilascio iscrizione in novanta giorni;

c) Trasparenza: pubblicazione sul sito istituzionale degli elenchi delle ditte iscritte al registro recuperatori rifiuti di questa Città Metropolitana;

d) gradimento utenti e stakeholder principali.

Indicatori:

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 90 gg.;

Aggiornamento Registro recuperatori con cadenza mensile

80% giudizi positivi customer satisfaction.

Servizio Tutela Qualità Aria e Acque

20) Servizio: “Monitoraggio Qualità dell’aria”

Dimensione della qualità:

a) Accessibilità: richieste scritte, telefoniche o tramite mail. - Pubblicazione annuale dell'elaborazione statistica sul sito istituzionale (entro marzo);

b) 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 150 gg. (art.5 D. Lgs. 59/13) "Autorizzazione in linea generale" rilasciata con Presa d'Atto entro 45 gg dalla richiesta.

c) Trasparenza: Le informazioni per la fruizione del servizio sono disponibili sul sito istituzionale dell'Ente.

d) Gradimento utenti e stakeholder principali.

Indicatori:

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 (Finestra interattiva nella pagina dedicata del servizio erogato nella quale l'utente potrà esprimere il proprio grado di soddisfazione.)

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

Servizio Pianificazione Strategica

21) Servizio "Autorizzazioni all'esercizio delle attività di autoscuole, agenzie disbrigo pratiche automobilistiche, scuole nautiche; espletamento esami abilitazione di responsabile professionale autotrasporto merci conto terzi, rilascio attestato di abilitazione agli idonei; rilascio tesserini di riconoscimento e relative autorizzazioni all'istruttore e/o insegnante assunti dalle autoscuole che ne fanno richiesta, ; autorizzazione cambio locali delle ditte autorizzate, aperture di ulteriori sedi, atto di chiusura delle stesse.

Dimensione della qualità:

a) Accessibilità: orario di accesso al servizio 9,00 – 12,30 e tramite consultazione del sito Internet istituzionale; le istanze possono essere inoltrate anche tramite pec;

b) Tempestività: tempo massimo di erogazione del servizio : 30 gg., salvo incompletezza delle pratiche, impossibilità immediata di sopralluogo, tempi di risposta sono 10 gg. in caso di diniego o richiesta integrazione atti, espletamento degli esami di abilitazione professionale autotrasporto 30 giorni, convocazione di partecipazione entro 10 giorni;

c) Trasparenza: pubblicazione sull'albo pretorio on-line del bando per gli esami di abilitazione e della graduatoria degli idonei, pubblicità sul sito istituzionale di tutte le attività espletate dall'ufficio;

d) Qualità di soddisfazione delle esigenze e dei bisogni degli utenti e degli stakeholder principali: questionario di gradimento del servizio.

Indicatori:

n. rilascio autorizzazioni nei tempi procedurali/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.

90% giudizi positivi.

22) Servizio "Vidimazione annuale licenze taxi. Trasferimento licenze taxi. Sostituzione alla guida di titolari licenze taxi. Vidimazione annuale autorizzazioni noleggio con conducente. Trasferimento di autorizzazione di noleggio con conducente."

Dimensione della qualità:

a)Accessibilità: l'ufficio e' aperto al pubblico dalle 09,30 alle 12,30 dal lunedì al venerdì e dalle

16,00 alle 17,00 martedì e giovedì. Oltre il front office l'accesso al servizio è possibile tramite consultazione del sito Internet istituzionale; le istanze possono essere inoltrate anche all'indirizzo mail g.laquidara@cittametropolitana.it, per pec all'indirizzo protocollo@pec.prov.me.it ;

b) Tempestività: tempo massimo di erogazione del servizio : 15 giorni dalla presentazione dell'istanza salvo incompletezza delle pratiche o ritardi non imputabili all'Ufficio. Tempi di risposta: 10 gg. in caso di diniego o richiesta integrazione atti.

c) Trasparenza: pubblicazione modulistica, pubblicazione disposizioni dirigenziali all'albo pretorio del sito istituzionale e nell'apposita sezione di Amministrazione Trasparente, pubblicazione avvisi in comunicazioni istituzionali.

d) Qualità: soddisfazione delle esigenze e dei bisogni degli utenti e degli stakeholder principali "questionario di gradimento del servizio".

Indicatori:

Rispetto dei tempi procedurali

Gradimento degli stakeholder e degli utenti.

Valori standard definiti per ciascun indicatore:

100% rispetto dei tempi procedurali

80% giudizi positivi.