

CONSORZIO A.S.I. ENNA IN LIQUIDAZIONE

ai sensi dell'art. 19 della L.r. 12/01/2012 n. 8, così come modificato dall'art. 19 della L.R. 17/05/2016 n. 8

Prot. N. _____ del _____

CARTA DEI SERVIZI

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

La Carta dei Servizi è il documento con il quale ogni Ente erogatore di servizi assume una serie di impegni nei confronti della propria utenza riguardo i propri servizi, gli standard di qualità e informa l'utente sulle modalità di tutele previste.

Nella Carta dei Servizi l'Ente dichiara quali servizi intende erogare, le modalità e gli standard di qualità che intende garantire e si impegna a rispettare determinati standard qualitativi e quantitativi, con l'intento di monitorare e migliorare la qualità del servizio offerto.

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

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

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

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

L'azione amministrativa del Consorzio ASI in liquidazione è incentrata sui principi di imparzialità, continuità, trasparenza, partecipazione, efficienza, sicurezza, miglioramento degli standard qualitativi.

La presente Carta dei Servizi tiene altresì presente che oggi l'Ente, in liquidazione, non fornisce servizi attivi all'utenza, sostituita dall'IRSAP e/o da altri Enti sulla base delle previsioni della L:R 8/2012 e s.m.i, e che tali servizi si estrinsecano essenzialmente nelle procedure di liquidazione e di vendita immobiliare ex art. 19 della L.R (/2012 e s.m.i

SS. 192 Zona Industriale Dittaino
94010 Assoro (EN)
P.I. 00115750861
C.F. 80002830869

Codice IPA: UFRK45
Tel. 0935-1825311
e-mail: asienna.liquidazione@gmail.com
PEC: asienna@pec.it



CONSORZIO A.S.I. ENNA IN LIQUIDAZIONE

ai sensi dell'art. 19 della L.r. 12/01/2012 n. 8, così come modificato dall'art. 19 della L.R. 17/05/2016 n. 8

IMPARZIALITA'

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

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

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

TRASPARENZA

Il Consorzio ASI di Enna in liquidazione garantisce un livello di trasparenza adeguato alle esigenze dell'utenza e della cittadinanza, in piena osservanza delle normative in materia ed in particolar modo del D.lgs 33/2013 e del D.lgs di modifica n. 97/2016, curando in particolar modo la pubblicazione degli atti amministrativi sul proprio sito istituzionale www.asidienna.it, nel rispetto anche della sottosezione "Rischi corruttivi e trasparenza" del P.I:A.O e dei suoi annuali aggiornamenti.

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

PARTECIPAZIONE

Il Consorzio in liquidazione garantisce - per quanto possibile - la compartecipazione e dà ampia possibilità e opportunità all'utenza, di esprimere e produrre memorie e documenti, osservazioni, proposte di miglioramenti e reclami, sia tramite la consegna a mano nelle sedi degli uffici sia tramite pec all'indirizzo asienna@pec.it, che saranno oggetto di valutazione e certo riscontro entro i termini di legge e comunque non oltre giorni 30.

EFFICIENZA

L'attività dell'Ente è rallentata e resa difficile dal fatto di non avere dipendenti in servizio nel proprio organico e di usufruire, per 1-2 giorni la settimana, solo di alcune unità assegnate dall'IRSA (ente di appartenenza) a supporto del Commissario Liquidatore. Il personale assegnato dall'IRSA opera, per quanto possibile, in modo puntuale e tempestivo nel riscontrare le richieste dell'utenza, provvedendo a fornire tutte le risposte utili e le informazioni necessarie, garantendo l'adeguamento dell'azione amministrativa dell'Ente ai bisogni, alle necessità e alle richieste dell'utenza stessa

MIGLIORAMENTO DELLA QUALITA'

SS. 192 Zona Industriale Dittaino
94010 Assoro (EN)
P.I. 00115750861
C.F. 80002830869

Codice IPA: UFRK45
Tel. 0935-1825311
e-mail: asienna.liquidazione@gmail.com
PEC: asienna@pec.it



CONSORZIO A.S.I. ENNA IN LIQUIDAZIONE

ai sensi dell'art. 19 della L.r. 12/01/2012 n. 8, così come modificato dall'art. 19 della L.R. 17/05/2016 n. 8

SERVIZI OFFERTI

A) Vendita degli immobili Gestione delle aree industriali

L'Ente procede e procederà alla vendita degli immobili e lotti come previsto dalla L.R. 8/2012 e s.m.i, tramite evidenza pubblica e l'utilizzo di piattaforma telematica per le relative procedure.

Le vendite sono effettuate con bandi approvati e condivisi con l'IRSAP e dietro valutazione del prezzo a base d'asta da parte dello stesso Istituto, ai sensi dell'art. 19 della predetta legge

altri Enti di cui alla L.R n. 1 del 22/2/2019, art. 34.

B) Servizi finanziari

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

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

STANDARD DI QUALITA'

Il Consorzio ASI di Enna in liquidazione utilizza la sede oggi ceduta, ex L.R 8/2012 e s.m.i, in comodato all'IRSAP, e pertanto è a carico dell'IRSAP l'osservanza scrupolosa delle prescrizioni sulla sicurezza e prevenzione sui luoghi di lavoro, con particolare riferimento ai dettami normativi del D.lgs 81/2008 e s.m.i. e adotta, nell'esecuzione dei servizi, tutte le cautele e gli accorgimenti necessari a garantire l'incolumità dei dipendenti e dell'utenza esterna.

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

Personale assegnato al Consorzio in liquidazione

Il personale assegnato part-time dall'IRSAP a supporto del Commissario Liquidatore e delle attività di liquidazione garantisce:

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

Gestione delle attività:

viene garantito durante l'orario di apertura e chiusura degli uffici (9:30-12:30 nei giorni di

SS. 192 Zona Industriale Dittaino
94010 Assoro (EN)
P.I. 00115750861
C.F. 80002830869

Codice IPA: UFRK45
Tel. 0935-1825311
e-mail: asienna.liquidazione@gmail.com
PEC: asienna@pec.it

REGIONE
SICILIANA



CONSORZIO A.S.I. ENNA IN LIQUIDAZIONE

ai sensi dell'art. 19 della L.r. 12/01/2012 n. 8, così come modificato dall'art. 19 della L.R. 17/05/2016 n. 8

mercoledì, giovedì e venerdì), la presenza di almeno un addetto cui rivolgere le istanze o al fine di fissare appuntamenti concordati con il funzionario/dirigente di riferimento, la consulenza sulle procedure da seguire e le documentazioni da produrre.

Pubblica informazione:

Il Consorzio in liquidazione garantisce la totale diffusione, tramite il proprio sito istituzionale, delle proprie attività

PARAMETRI MISURABILI DELLA QUALITA'

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

Procedimento	Avvio	Modalità di conclusione	Termine di conclusione
Accesso agli atti	Istanza di parte (Legge 241/90 e s.m.i.)	Provvedimento di accoglimento o rifiuto	30 giorni
Accesso civico generalizzato	Istanza di parte (D.lgs 33/2013 art. 5)	Provvedimento di accoglimento o rifiuto	30 giorni
Rilascio copie o documentazioni	Istanza di parte (Legge 241/90 e s.m.i. e/o D.lgs 33/2013)	Rilascio copie o provvedimento di rifiuto	30 giorni
Rilascio copie o documentazioni di particolare complessità di ricerca o volume	Istanza di parte (Legge 241/90 e s.m.i. e/o D.lgs 33/2013)	Rilascio copie o provvedimento di rifiuto	60 giorni
Autocertificazioni	Istanza di parte (Legge 241/90 e s.m.i.)	Informazioni e rilascio modello	Al momento
Richiesta informazioni sui servizi e/o normative	Istanza di parte verbale o scritta	Informazioni verbali e/o provvedimento	Al momento o entro 30 giorni in caso di richiesta scritta

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

SS. 192 Zona Industriale Dittaino
94010 Assoro (EN)
P.I. 00115750861
C.F. 80002830869

Codice IPA: UFRK45
Tel. 0935-1825311
e-mail: asienna.liquidazione@gmail.com
PEC: asienna@pec.it

REGIONE
SICILIANA

