

REGIONE	PTPCT - STRUTTURE	CARTA DEI SERVIZI E STANDARD DI QUALITA'	Analisi PTPCT	Numero carte
Abruzzo	Tutti i Direttori e Dirigenti delle strutture competenti	Carta dei servizi Biblioteca Carta dei servizi BURAT Carta dei servizi dell'URP Carta dei servizi sanitari Carta dei servizi Rete di Stazioni Permanenti GNSS Carta dei servizi Geografici WMS Carta dei servizi Sportello Cartografico Carta dei servizi Open Data Carta dei servizi Sportello Tassa Automobilistica Carta dei servizi Tributi Regionali gestiti in convenzione – IRAP e Add.le Reg.le IRPEF Carta dei servizi per l'utilizzo della Sala Picchi, presso la sede del Servizio Territoriale per l'Agricoltura - Avezzano (AQ) Carta dei servizi per la concessione in uso degli spazi e degli immobili regionali per eventi occasionali Carta dei servizi per l'allertamento meteorologico, idrogeologico e incendi boschivi Carta dei servizi Biblioteche in Abruzzo	Viene ribadito che al fine di assicurare un'efficace integrazione tra i documenti inerenti il ciclo di gestione della performance è necessario che le misure contenute nei Programmi triennali per la trasparenza e l'integrità e gli standard di qualità associati ai servizi erogati diventino veri e propri obiettivi da inserire nel Piano delle Prestazioni.	14
Basilicata	Struttura tecnica interdipartim entale	Ambiente, Territorio Agricoltura Infrastrutture, Trasporti Istruzione, Formazione Settore socioassistenziale Servizi generali		9

Calabria	Tutti i Dipartimenti e/o Strutture equiparate interessate	Azienda Sanitaria Provinciale di CATANZARO Azienda Sanitaria Provinciale di COSENZA Azienda Sanitaria Provinciale di CROTONE Azienda Sanitaria Provinciale di REGGIO CALABRIA Azienda Sanitaria Provinciale di VIBO VALENTIA Azienda Ospedaliera "Pugliese-Ciaccio" di CATANZARO Azienda Ospedaliera "Mater Domini" di CATANZARO Azienda Ospedaliera di COSENZA Azienda Ospedaliera "Bianchi Melacrino Morelli" di REGGIO CALABRIA		9
Campania	DD.GG. Agricoltura, Ricerca Scientifica, Politiche Sociali e Audit	Direzione Generale per la Tutela della Salute e il coordinamento del Sistema Sanitario Regionale <b>Carta dei Servizi "Prevenzione e Sanità Pubblica Veterinaria"</b> Direzione Generale per le Politiche Agricole, Alimentari e Forestali <b>Carta dei Servizi</b> Direzione Generale per l'Università, la Ricerca e l'Innovazione <b>Carta dei Servizi</b> Direzione Generale per le Politiche Sociali, le Politiche Culturali, le Pari Opportunità e il Tempo Libero <b>Carta dei Servizi</b> Autorità di Audit <b>Piano qualità - Strategia - Manuale - Allegati</b>	<b>Carte dei Servizi più frequenti</b>	
			<b>URP</b> <b>Trasporti pubblici</b> <b>Tributi regionali</b> <b>Gestione dell'Ambiente</b> <b>Gestione del Territorio</b>	5
Emilia Romagna	Direttori generali, Direttori Agenzie, Ibacn (Istituto Beni Artistici Culturali)	Carta dei servizi dell'Ufficio relazioni con il pubblico (pdf872.26 KB) Carta dei servizi della Biblioteca dell'Assemblea legislativa (pdf654.86 KB) approvata con determinazione del Direttore generale n. 574 del 27/09/2017 <u>Carta dei servizi e standard di qualità dei servizi del Corecom</u>		4
Friuli Venezia Giulia	SEZIONE VUOTA	L'Amministrazione regionale non eroga servizi pubblici ad utenti per i quali sia necessaria l'adozione della Carta dei Servizi, non rientrando l'erogazione di tale tipologia di servizi fra le sue principali		0

Lazio	Direzione Regionale Affari Istituzionali Personale e Sistemi Informativi	Carta dei servizi sanitari Carta dei servizi al personale Carta dei servizi - Canale ambiente del sito istituzionale della Regione Lazio Carta dei Servizi della Biblioteca della Giunta regionale del Lazio "Altiero Spinelli" Carta dei servizi - Canale mobilita' e trasporto pubblico locale del sito istituzionale della Regione Lazio		5
Liguria	Struttura competente per ogni servizio individuato, nel caso di	Per il Consiglio regionale, e in particolare per le attività del Comitato regionale delle comunicazioni (Corecom) e del difensore civico, le carte dei servizi e standard di qualità sono consultabili in difensore civico e corecom.		0
Lombardia	Competenza diffusa	E' presente solo una sezione denominata "Servizi online - per cittadini, enti e imprese"		1

Marche	Ciascuna struttura che eroga servizi all'utenza	<p>Agricoltura</p> <p>Caccia e pesca</p> <p>Commercio e artigianato</p> <p>Gestione delle attività economiche</p> <p>Infrastrutture e trasporti</p> <p>Istruzione, Formazione e Lavoro</p> <p>Servizi generali di amministrazione pubblica</p> <p>Servizi in materia di politiche giovanili</p> <p>Servizi per la gestione del settore sociale</p> <p>Servizi per la gestione del territorio</p> <p>Servizi per la gestione dell' Ambiente</p> <p>Servizi per la gestione della cultura e dei beni culturali</p> <p>Servizi per la gestione della Sanità</p> <p>Turismo</p>	<p>Come previsto nel PTPCT 2019-2021, nel corso del 2019 è stata completata la pubblicazione, nel sito ufficiale di Amministrazione Trasparente, di tutte le Carte dei servizi riferite alla pluralità dei servizi mappati nel 2018.[...] sono in corso di implementazione due strumenti di valutazione successiva alla fruizione del servizio.</p> <p>Il primo strumento è costituito da un prototipo di indagine di customer satisfaction su un servizio erogato presente nella Carta dei servizi regionale. Il secondo strumento realizzato consiste in un modulo per la rilevazione di segnalazioni /suggerimenti riguardo i servizi presenti nella Carta.</p>	<b>14</b>
--------	---	---	--	-----------

Molise	SEZIONE VUOTA	Ufficio relazioni con il pubblico Servizi fitosanitario Tributi regionali. Bollo auto	L'individuazione dei servizi erogati è un obbligo di legge ma è anche il presupposto per avviare azioni di miglioramento della qualità degli stessi e di redazione di carte di servizi a cui attenersi. Nell'ambito del Censimento ISTAT delle Istituzioni Pubbliche, il RPCT, in collaborazione con la struttura regionale competente in materia di statistica, ha promosso una completa individuazione dei servizi finali erogati. Tale elaborazione, inviata ad ISTAT, costituisce la base per l'individuazione in forma unitaria a livello nazionale dei servizi e dei relativi standard, nell'ottica imprescindibile della conoscibilità e della confrontabilità dell'offerta dei servizi pubblici, per favorire l'incremento della loro efficienza attraverso un controllo civico consapevole.	3
Piemonte	Strutture regionali interessate	Carta del Servizio Copianificazione urbanistica Carta degli impegni e della Qualità delle Fattorie didattiche della Regione Piemonte Carta dei servizi del Laboratorio Agrochimico Regionale Carta dei servizi Piano Regionale Garanzia Giovani Carta dei servizi Progetto Straordinario Garanzia Giovani Standard qualitativi dei servizi al lavoro nel territorio regionale Trenitalia Carta dei Servizi Tessera sanitaria Carta nazionale dei servizi TS		8

Puglia	sezione competente	Pagine da Carta servizi biblioteca del Consiglio regionale Catalogo dei servizi delle istituzioni pubbliche Carta nazionale di accesso ai servizi - modello organizzativo Carta Servizi raccolta rifiuti		<b>4</b>
Sardegna	Tutti i Direttori di Servizio delle strutture che erogano servizi al cittadini	Sezione vuota		<b>0</b>
Sicilia	Responsabili del procedimento di pubblicazione dei contenuti di tutti i Dipartimenti/ Uffici	Carta della qualità dei servizi Soprintendenza per i Beni Culturali ed Ambientali di Trapani		<b>1</b>

Toscana	Ciascun Dirigente struttura titolare di servizi.	<p>Agricoltura e sviluppo rurale</p> <p>Biblioteca della Toscana Pietro Leopoldo</p> <p>Centri per l'impiego della Regione</p> <p>Difesa del suolo e Protezione Civile</p> <p>Informazione territoriale</p> <p>Scuola nazionale cani guida per i ciechi</p> <p>Servizi ambientali: le autorizzazioni ambientali ed energetiche</p> <p>Servizio fitosanitario: attività svolte</p> <p>Stamperia Braille di Firenze</p> <p>Trasporto Pubblico Locale</p> <p>Tributi regionali. Bollo auto</p> <p>Ufficio relazioni con il pubblico (Urp): Carta dei servizi anno 2020</p>		<b>12</b>
Trentino Alto Adige	non si applica alla Regione Autonoma Trentino-Alto Adige in virtù della L.R. 10/2014	<p>CARTA DEI SERVIZI DEGLI UFFICI DEL GIUDICE DI PACE</p> <p>CARTA DEI SERVIZI DEL CENTRO PER LA MEDIAZIONE</p> <p>CARTA DEI SERVIZI DEL TRIBUNALE DI BOLZANO</p> <p>CARTA DEI SERVIZI DEL TRIBUNALE DI TRENTO</p> <p>CARTA DEI SERVIZI DI PENSPLAN CENTRUM S.P.A.</p> <p>CARTA DEI SERVIZI DELLA BIBLIOTECA</p>		<b>6</b>

Umbria	Dirigenti dei Servizi per le materie di competenza	<p>Trasporti pubblici:</p> <p>Carta dei servizi 2017 – Trenitalia – Direzione regionale Umbria</p> <p>Carta dei servizi – Aeroporto internazionale dell'Umbria – Perugia – San Francesco d'Assisi</p>	<p><b>Umbria Facile Portale dell'Accesso Unico.</b></p> <p>La Regione Umbria, nell'anno 2019, ha avviato una intensa attività di mappatura dei servizi erogati dalla Giunta a partire da quelli a istanza di parte in stretta connessione con il repertorio dei procedimenti ed il sito istituzionale. Gli esiti della ricognizione hanno portato ai seguenti output:- scheda standard di servizio (metadati + informazioni descrittive del servizio) quale base del catalogo dei servizi;</p> <p>- servizi/temi pilota per l'ingresso nel catalogo, riguardanti i seguenti 4 settori.</p>	2
Valle d'Aosta	URP	<p>Biblioteca regionale</p> <p>Servizi AUSL Aosta</p>	<p>Le responsabilità di attuazione degli obblighi di pubblicità e trasparenza sono distribuite tra i soggetti di seguito elencati: <b>Ufficio relazioni con il pubblico</b>, in qualità di garante dell'esercizio, da parte dei cittadini, dei diritti di informazione, accesso e partecipazione alla vita dell'Ente, nonché di recettore delle istanze degli utenti sulla qualità e sul gradimento dei servizi erogati dall'Amministrazione.</p>	2



Veneto	Direzioni competenti per materia	Risultano pubblicati servizi erogati e standard di qualità	La Giunta regionale, effettuati appositi incontri con il G.d.L. Trasparenza durante l'anno 2019, intende, per l'anno 2020, strutturare i propri processi, dopo una analisi con le proprie Strutture, al fine di valorizzare l'aspetto della soddisfazione dell'utenza e creare le relative condizioni di valutazione attraverso la stesura di apposite Carte dei servizi da pubblicare online. Si intende, inoltre, strutturare tali pubblicazioni attraverso una certa razionalizzazione delle apposite pagine in "Amministrazione Trasparente" dedicate, che tenga conto della intelligibilità delle informazioni pubblicate.	<b>1</b>
Provincia Autonoma di Bolzano	Direzione generale	E' presente solo una sezione relativa ai servizi erogati		<b>1</b>
Provincia Autonoma di Trento	Non applicabile	L'obbligo non è direttamente applicabile alla Provincia Autonoma di Trento		<b>0</b>