

REGIONE SICILIANA



ISTITUTO REGIONALE DEL VINO E DELL'OLIO

CARTA DEI SERVIZI

(DDG 445 del 8/11/2022 – aggiornamento 1/11/2022 )

Area Geografica : Sicilia

Indirizzo sede istituzionale: Via Libertà 66 - 90144 Palermo

Acronimo: IRVO

Sito Web: <http://www.irvos.it>

Email: [direzione.vitevino@regione.sicilia.it](mailto:direzione.vitevino@regione.sicilia.it)

PEC: [direzione.irvos@messaggipec.it](mailto:direzione.irvos@messaggipec.it)

Responsabile: Direttore Generale dr Gaetano Aprile

Telefono: 091 6278111

Fax: 091 347870

Altre sedi:

- Sede di Alcamo

Tel. 0924 502293

via G. Puccini 112

- Sede di Marsala

Tel. 0923 737520/15 Fax 0923 989584

via Trapani 133

- Cantina Marsala

Tel. 0923 737926

via Trapani 218

- Sede di Rodì Milici

Tel. 091 6278370/72

via Nino Dante 61

#### I PRINCIPI

Nello svolgimento della propria attività istituzionale l'IRVO si ispira ai "principi sull'erogazione dei servizi pubblici" di cui alle seguenti normative:

1) *l'art. 11, Qualità dei servizi pubblici, del decreto legislativo 30 luglio 1999, n. 286, Riordino e potenziamento dei meccanismi e strumenti di monitoraggio e valutazione dei costi, dei rendimenti e dei risultati dell'attività svolta dalle amministrazioni pubbliche, a norma dell'articolo 11 della legge 15 marzo 1997, n. 59;*

2) *la legge 4 marzo 2009, n. 15, Delega al Governo finalizzata all'ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e alla efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni, nonché disposizioni integrative delle funzioni attribuite al Consiglio nazionale dell'economia e del lavoro e alla Corte dei conti;*

3) *il decreto legislativo 27 ottobre 2009, n. 150, Attuazione della Legge 4 marzo 2009 n. 15 in materia di ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle Pubbliche Amministrazioni e ss.mm.ii;*

4) *il decreto legislativo 14 Marzo 2013, n. 33 Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni;*

5) *la Deliberazione n. 88 del 2010 della CiVIT, Linee guida per la definizione degli standard di qualità (articolo 1, comma 1, del decreto legislativo 20 dicembre 2009, n. 198);*

7) *la Deliberazione n. 3 del 5 gennaio 2012 della CiVIT, Linee guida per il miglioramento degli strumenti per la qualità dei servizi pubblici.*

Uguaglianza e imparzialità: L'IRVO eroga i propri servizi sulla base dei principi dell'uguaglianza e dell'imparzialità, garantendo un uguale trattamento a tutti gli utenti.

Continuità: L'IRVO garantisce continuità e regolarità nell'erogazione dei servizi. In caso di difficoltà e impedimenti si impegna ad avvisare preventivamente gli utenti e ad adottare tutti i provvedimenti necessari per ridurre al minimo i disagi.

Partecipazione: L'IRVO promuove l'informazione sulle attività svolte e, nell'operare le scelte di gestione, tiene conto delle esigenze manifestate e dei suggerimenti formulati dagli utenti.

Efficienza ed efficacia: L'IRVO persegue l'obiettivo del continuo miglioramento dell'efficienza del servizio, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali in tal senso più consone.

## NATURA GIURIDICA-ISTITUZIONALE

L'Istituto Regionale del Vino e dell'Olio (IRVO) (ex Istituto Regionale della vite e del vino), con sede legale a Palermo, è un Ente Pubblico della Regione Siciliana istituito con Legge regionale n. 64/1950, che da 70 anni opera nel settore della viticoltura e dell'enologia, di cui si propone la valorizzazione in tutte le fasi della filiera.

Con la legge regionale 2/2007, (art. 35), l'IRVO è stato altresì riconosciuto quale Ente di ricerca della Regione siciliana.

Con legge regionale n. 25/2011, l'IRVO ha visto ampliata la sua sfera di competenze includendo le attività di valorizzazione e promozione dell'olio extravergine di oliva, valorizzazione e promozione dell'oliva da mensa, entrambi prodotti e confezionati in Sicilia, certificazione, ricerca e innovazione nella filiera olivicolo-olearia.

Dal 2012, prima con Decreto del MIPAF n. 20893 del 25/07/2012 e da ultimo con Decreto n. 313197 del 8/7/2021 l'IRVO è stato designato dal Ministero delle Politiche Agricole Alimentari e Forestali, Organismo di Controllo e Certificazione dei Vini a DOP e IGP siciliane.

L'IRVO è stato designato dal MIPAAF struttura di controllo e certificazione per gli Oli extravergine di oliva (OEVO) a IGP "Sicilia" (da giugno 2015) e per quelli a DOP "Valdemone" (da marzo 2016).

Con DDG n. 448 del 17/2/2016 dell'Assessorato regionale dell'Istruzione e Formazione professionale, l'IRVO è stato riconosciuto Ente di formazione professionale, per le macro tipologie: B- Formazione successiva, C- Formazione superiore, D – Formazione continua e permanente.

## ORGANIZZAZIONE DELL'UFFICIO

Direttore Generale

### Responsabile

Dr. G. Aprile

### Strutture

Segreteria O.I.

Dr.ssa P Catanzaro

Ufficio Di Direzione

Dr. V. Caselli

Contabilità E Bilancio

Dr.ssa E. Mulè

Risorse Umane

Dr.ssa M. R. Riotto

Attività Fieristiche

Dr. F. Capraro

Area Tecnico Scientifica

Dr. L. Monte

Odcc Vini

Dr.ssa G. Miciletta

Odcc Oli

Dr. M. Riccobono

Laboratori Multisito

Dr. G. Russo

Ricerca Sperimentazione

Dr. A. Sparacio

Microbiologia Applicata

Dr. D. Oliva

Osservatorio Vitivinicolo e Olivicolooleario Regionale

Dr.ssa F. Salvia

numeri di telefono e mail sono reperibili sul sito istituzionale [www.irvos.it](http://www.irvos.it)

## COMPITI E SERVIZI

Principali servizi resi:

- sperimentazione e ricerca applicata viticola, enologica e microbiologica finalizzata alla individuazione di modelli viticoli e protocolli enologici da trasferire alle aziende;
- supporto alla competitività delle aziende vinicole siciliane sui mercati nazionali ed internazionali, sostenendole attraverso opportune azioni promozionali;

- partecipazione a manifestazioni fieristiche, degustazioni guidate, campagne promozionali mirate a pubblicizzare la qualità dei “Vini di Sicilia” e a diffonderne l’immagine positiva;
- certificazione e controllo dei Vini e degli Oli siciliani DOP e IGP
- analisi enochimiche effettuate dai Laboratori di Palermo e Marsala, accreditati dall’ente unico nazionale ACCREDIA per la certificazione dei parametri enologici ed oleari, svolgendo attività sia di ricerca applicata con Università ed altri partner esterni, anche privati, che di servizio alle aziende;
- formazione ed aggiornamento professionale degli addetti al settore;
- consulenza ed assistenza alle aziende sulle normative di settore;
- raccolta, elaborazione e diffusione dei dati del settore vitivinicolo;

Detti compiti istituzionali vengono assolti attraverso una serie di attività di tipo tecnico e amministrativo, come declinati nella “**mappa dei servizi**” pubblicata nella sezione Amministrazione Trasparente/Servizi erogati: <http://www.irvos.it/amministrazione-trasparente/89-mappa-dei-servizi.html>

Lo scopo della mappa dei servizi è l’esatta individuazione dei servizi erogati. L’IRVO ha individuato pertanto i processi di propria pertinenza che comportano come risultato finale (output) l’erogazione di un servizio al pubblico e per ogni tipologia individuata ha analizzato le principali caratteristiche dei servizi erogati, le modalità di erogazione e la tipologia di utenza che usufruisce del servizio.

Ai fini dell’individuazione degli standard occorre, innanzitutto, definire le *dimensioni rilevanti per rappresentare la qualità effettiva dei servizi*. Ne sono state individuate quattro: l’accessibilità, la tempestività, la trasparenza e l’efficacia.

1. Per accessibilità si intende la disponibilità e la diffusione di un insieme predefinito di informazioni che consentono, a qualsiasi potenziale fruitore, di individuare agevolmente e in modo chiaro le modalità in cui il servizio o la prestazione possono essere richiesti per fruirne direttamente e nel minore tempo possibile.
2. La tempestività è rappresentata dal tempo che intercorre dal momento della richiesta al momento dell’erogazione del servizio o della prestazione. Una prestazione o un servizio è di qualità se il periodo di tempo necessario all’erogazione è inferiore o uguale al limite temporale predefinito.
3. La trasparenza è caratterizzata dalla disponibilità/diffusione di un insieme predefinito di informazioni che consentono, a colui che richiede il servizio o la prestazione, di conoscere chiaramente a chi, come e cosa richiedere e in quanto tempo ed eventualmente con quali spese poterlo ricevere. La trasparenza è intesa ancora come accessibilità totale, anche attraverso lo strumento della pubblicazione sul sito istituzionale delle informazioni così come individuate dal D.Lgs. 33/2013 nella già citata sezione del sito denominata “Amministrazione Trasparente” <https://irvos.it/amm-trasparente.html>
4. L’efficacia è qualificabile come la rispondenza del servizio o della prestazione erogata a ciò che il richiedente può aspettarsi dallo stesso. Una prestazione si ritiene efficace se è erogata in modo formalmente corretto ed è coerente con le aspettative fornite all’interessato al momento del contatto con l’ufficio, al quale è stata presentata la richiesta e, quindi, rispetta compiutamente l’esigenza espressa dal richiedente medesimo.

Per ognuna delle predette dimensioni, sono stati individuati *indicatori* per la misurazione dei servizi erogati viene rappresentata compiutamente le dimensioni della qualità.

L’ultimo passaggio consiste nella definizione degli standard di qualità del servizio erogato, ossia il livello di qualità che l’amministrazione si impegna a raggiungere ed a mantenere nel tempo. Gli standard di qualità sono stati definiti selezionando alcuni indicatori al fine di rappresentare e misurare le dimensioni della qualità effettiva.

Lo standard di qualità si compone, dunque, di due elementi caratterizzanti:

- 1. l’indicatore di qualità**
- 2. il valore programmato.**

Di seguito le tabelle relative ad ogni servizio elencato nella *mappa*.

<b>Servizio n. 1</b>	<b>Richiesta analisi enochimiche</b>
Principali caratteristiche del servizio erogato	Effettuazione analisi laboratorio come da tariffario
Modalità di erogazione	Rilascio rapporto di prova
Tipologia di utenza che usufruisce del servizio	Aziende produttrici vino ed olio

INDICATORI DI QUALITA'				
Dimensione	Sottodimensione	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Fisica	Accesso agli uffici	5 giornate lavorative a settimana	260
	Multicanale	Possibilità di comunicare a mezzo telefono, posta, e-mail, PEC	5 giornate lavorative a settimana	260
		Disponibilità del servizio tramite pubblicazione sul sito web istituzionale	Si/No	Si
Tempestività	Tempestività	Tempo che intercorre tra la richiesta ufficiale di erogazione del servizio e la relativa risposta	Giorni trascorsi per dare risposta alla richiesta di erogazione della prestazione	5
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione sul sito web della informazione riguardante il responsabile del Servizio	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
	Tempistiche di	Pubblicazione sul sito web della tempistica	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni

	risposta	programmata		
	Eventuali spese a carico dell'utente	Pubblicazione sul sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
Efficacia	Conformità	% di regolarità della prestazione erogata	Numero di pratiche evase conformemente alla norma di riferimento / Numero totale comunicazioni	100%
	Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata	Numero di reclami / Numero richieste evase	<5%
	Compiutezza	% di esaustività della prestazione erogata	Numero comunicazioni evase senza ulteriori adempimenti dell'utenza / Numero totale di comunicazioni	100%

<b>Servizio n. 2</b>	<b>Richiesta prelievo campioni</b>
Principali caratteristiche del servizio erogato	Attività svolta in azienda su richiesta
Modalità di erogazione	verbale
Tipologia di utenza che usufruisce del servizio	Aziende produttrici vino ed olio

INDICATORI DI QUALITA'				
Dimensione	Sottodimensione	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Fisica	Accesso agli uffici	5 giornate lavorative a settimana	260
	Multicanale	Possibilità di comunicare a mezzo telefono, posta, e-mail, PEC	5 giornate lavorative a settimana	260
		Disponibilità del servizio tramite pubblicazione sul sito web istituzionale	Si/No	

Tempestività	Tempestività	Tempo che intercorre tra la richiesta ufficiale di erogazione del servizio e la relativa risposta	Giorni trascorsi per dare risposta alla richiesta di erogazione della prestazione	5
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione sul sito web della informazione riguardante il responsabile del Servizio	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
	Tempistiche di risposta	Pubblicazione sul sito web della tempistica programmata	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
	Eventuali spese a carico dell'utente	Pubblicazione sul sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
Efficacia	Conformità	% di regolarità della prestazione erogata	Numero di pratiche evase conformemente alla norma di riferimento / Numero totale comunicazioni	100%
	Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata	Numero di reclami / Numero richieste evase	<5%
	Compiutezza	% di esaustività della prestazione erogata	Numero comunicazioni evase senza ulteriori adempimenti dell'utenza / Numero totale di comunicazioni	100%

<b>Servizio n. 3</b>	<b>Richiesta controllo stazioni rifrattometriche</b>
Principali caratteristiche del servizio erogato	Attività svolta in azienda su richiesta
Modalità di erogazione	verbale
Tipologia di utenza che	Aziende produttrici vino

usufruisce del servizio	
-------------------------	--

INDICATORI DI QUALITA'				
Dimensione	Sottodimensione	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Fisica	Accesso agli uffici	5 giornate lavorative a settimana	260
	Multicanale	Possibilità di comunicare a mezzo telefono, posta, e-mail, PEC	5 giornate lavorative a settimana	260
		Disponibilità del servizio tramite pubblicazione sul sito web istituzionale	Si/No	Si
Tempestività	Tempestività	Tempo che intercorre tra la richiesta ufficiale di erogazione del servizio e la relativa risposta	Giorni trascorsi per dare risposta alla richiesta di erogazione della prestazione	Secondo la disponibilità della ditta che ne fa richiesta
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione sul sito web della informazione riguardante il responsabile del Servizio	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
	Tempistiche di risposta	Pubblicazione sul sito web della tempistica programmata	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
	Eventuali spese a carico dell'utente	Pubblicazione sul sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
	Conformità	% di regolarità della prestazione	Numero di pratiche evase conformemente alla norma di riferimento / Numero	100%

Efficacia		erogata	totale comunicazioni	
	Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata	Numero di reclami / Numero richieste evase	<5%
	Compiutezza	% di esaustività della prestazione erogata	Numero comunicazioni evase senza ulteriori adempimenti dell'utenza / Numero totale di comunicazioni	100%

<b>Servizio n. 4</b>	<b>Reclami</b>
Principali caratteristiche del servizio erogato	Riscontro ai rilievi degli utenti
Modalità di erogazione	Nota/mail
Tipologia di utenza che usufruisce del servizio	Utenti servizi laboratori IRVO

INDICATORI DI QUALITA'				
Dimensione	Sottodimensione	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Fisica	Accesso agli uffici	5 giornate lavorative a settimana	260
	Multicanale	Possibilità di comunicare a mezzo telefono, posta, e-mail, PEC	5 giornate lavorative a settimana	260
		Disponibilità del servizio tramite pubblicazione sul sito web istituzionale	(Numero spazi web aggiornati) / (Numero spazi web da aggiornare)	100%
Tempestività	Tempestività	Tempo che intercorre tra la richiesta ufficiale di erogazione del servizio e la relativa risposta	Giorni trascorsi per dare risposta alla richiesta di erogazione della prestazione	7
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione sul sito web della informazione riguardante il responsabile del Servizio	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
		Pubblicazione sul sito web delle	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni



	Procedure di contatto	informazioni riguardanti le modalità di contatto		
	Tempistiche di risposta	Pubblicazione sul sito web della tempistica programmata	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
	Eventuali spese a carico dell'utente	Pubblicazione sul sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
Efficacia	Conformità	% di regolarità della prestazione erogata	Numero di pratiche evase conformemente alla norma di riferimento / Numero totale comunicazioni	100%
	Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata	Numero di reclami / Numero richieste evase	<5%
	Compiutezza	% di esaustività della prestazione erogata	Numero comunicazioni evase senza ulteriori adempimenti dell'utenza / Numero totale di comunicazioni	100%

<b>Servizio n. 5</b>	<b>Analisi enochimiche convenzionate</b>
Principali caratteristiche del servizio erogato	Approvazione della richiesta per l'inserimento nella convenzione per il servizio di analisi chimiche
Modalità di erogazione	Nota/fax/ mail
Tipologia di utenza che usufruisce del servizio	Utenti servizi laboratori IRVO

INDICATORI DI QUALITA'				
Dimensione	Sottodimensione	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Fisica	Accesso agli uffici	5 giornate lavorative a settimana	260
	Multicanale	Possibilità di comunicare a mezzo telefono, posta, e-mail, PEC	5 giornate lavorative a settimana	260
		Disponibilità del servizio tramite pubblicazione sul sito web	(Numero spazi web aggiornati) / (Numero spazi web da aggiornare)	

		istituzionale		
Tempestività	Tempestività	Tempo che intercorre tra la richiesta ufficiale di erogazione del servizio e la relativa risposta	Giorni trascorsi per dare risposta alla richiesta di erogazione della prestazione	7
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione sul sito web della informazione riguardante il responsabile del Servizio	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
	Tempistiche di risposta	Pubblicazione sul sito web della tempistica programmata	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
	Eventuali spese a carico dell'utente	Pubblicazione sul sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
Efficacia	Conformità	% di regolarità della prestazione erogata	Numero di pratiche evase conformemente alla norma di riferimento / Numero totale comunicazioni	100%
	Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata	Numero di reclami / Numero richieste evase	<5%
	Compiutezza	% di esaustività della prestazione erogata	Numero comunicazioni evase senza ulteriori adempimenti dell'utenza / Numero totale di comunicazioni	100%

<b>Servizio n. 6 della "mappa"</b>	<b>Organizzazione attività fieristiche</b>
Principali caratteristiche del servizio erogato	Organizzazione attività fieristiche nazionali ed internazionali ed eventi collegati
Modalità di erogazione	Coordinamento e gestione delle attività

Tipologia di utenza che usufruisce del servizio	Imprese ed aziende singole e/o associate operanti nelle filiere vitivinicole ed olivicolo-olearie
---	---

INDICATORI DI QUALITA'				
Dimensione	Sottodimensione	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Fisica	Accesso agli uffici	5 giornate lavorative a settimana	260
	Multicanale	Possibilità di comunicare a mezzo telefono, posta, e-mail, PEC	5 giornate lavorative a settimana	260
		Disponibilità del servizio tramite pubblicazione sul sito web istituzionale	(Numero spazi web aggiornati) / (Numero spazi web da aggiornare)	100%
Tempestività	Tempestività	Tempo che intercorre tra la richiesta ufficiale di erogazione del servizio e la relativa risposta	Giorni trascorsi per dare risposta alla richiesta di erogazione della prestazione	Entro 60 giorni
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione sul sito web della informazione riguardante il responsabile del Servizio	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
	Tempistiche di risposta	Pubblicazione sul sito web della tempistica programmata	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
	Eventuali spese a carico dell'utente	Pubblicazione sul sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
	Conformità	% di regolarità	Numero di pratiche evase	100%

Efficacia		della prestazione erogata	conformemente alla norma di riferimento / Numero totale comunicazioni	
	Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata	Numero di reclami / Numero richieste evase	<5%
	Compiutezza	% di esaustività della prestazione erogata	Numero comunicazioni evase senza ulteriori adempimenti dell'utenza / Numero totale di comunicazioni	100%

<b>Servizio n.7 della "mappa"</b>	<b>Partecipazione ad attività promozionali</b>
Principali caratteristiche del servizio erogato	Accettazione ed istruzione domande di partecipazione
Modalità di erogazione	Coordinamento e gestione delle attività
Tipologia di utenza che usufruisce del servizio	Imprese ed aziende singole e/o associate operanti nelle filiere vitivinicole ed olivicolo-olearie

INDICATORI DI QUALITA'				
Dimensione	Sottodimensione	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Fisica	Accesso agli uffici	5 giornate lavorative a settimana	260
	Multicanale	Possibilità di comunicare a mezzo telefono, posta, e-mail, PEC	5 giornate lavorative a settimana	260
		Disponibilità del servizio tramite pubblicazione sul sito web istituzionale	(Numero spazi web aggiornati) / (Numero spazi web da aggiornare)	100%
Tempestività	Tempestività	Tempo che intercorre tra la richiesta ufficiale di erogazione del servizio e la relativa risposta	Giorni trascorsi per dare risposta alla richiesta di erogazione della prestazione	Entro 60 giorni
	Responsabili	Pubblicazione sul sito web della informazione riguardante il responsabile del Servizio	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni

Trasparenza	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
	Tempistiche di risposta	Pubblicazione sul sito web della tempistica programmata	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
	Eventuali spese a carico dell'utente	Pubblicazione sul sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
Efficacia	Conformità	% di regolarità della prestazione erogata	Numero di pratiche evase conformemente alla norma di riferimento / Numero totale comunicazioni	100%
	Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata	Numero di reclami / Numero richieste evase	<5%
	Compiutezza	% di esaustività della prestazione erogata	Numero comunicazioni evase senza ulteriori adempimenti dell'utenza / Numero totale di comunicazioni	100%

<b>Servizio n. 8 della "mappa"</b>	<b>Fornitura protocolli viticoli ed enologici</b>
Principali caratteristiche del servizio erogato	Fornitura di input per problematiche tecniche in ambito vitivinicolo
Modalità di erogazione	Tramite documentazione tecnica
Tipologia di utenza che usufruisce del servizio	Aziende della filiera vitivinicola

INDICATORI DI QUALITA'				
Dimensione	Sottodimensione	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Fisica	Accesso agli uffici	5 giornate lavorative a settimana	260
	Multicanale	Possibilità di comunicare a mezzo telefono, posta, e-mail, PEC	5 giornate lavorative a settimana	260
		Disponibilità del servizio tramite	Non previsto	

		pubblicazione sul sito web istituzionale		
Tempestività	Tempestività	Tempo che intercorre tra la richiesta ufficiale di erogazione del servizio e la relativa risposta	Giorni trascorsi per dare risposta alla richiesta di erogazione della prestazione	30
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione sul sito web della informazione riguardante il responsabile del Servizio	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
	Tempistiche di risposta	Pubblicazione sul sito web della tempistica programmata	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
	Eventuali spese a carico dell'utente	Pubblicazione sul sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
Efficacia	Conformità	% di regolarità della prestazione erogata	Numero di pratiche evase conformemente alla norma di riferimento / Numero totale comunicazioni	100%
	Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata	Numero di reclami / Numero richieste evase	<5%
	Compiutezza	% di esaustività della prestazione erogata	Numero comunicazioni evase senza ulteriori adempimenti dell'utenza / Numero totale di comunicazioni	100 %

<b>Servizio n. 9 della "mappa"</b>	<b>Richiesta chiarimenti settore vitivinicolo</b>
Principali caratteristiche del servizio erogato	Fornitura di chiarimenti di natura normativa

Modalità di erogazione	Note/mail
Tipologia di utenza che usufruisce del servizio	Operatori della filiera vitivinicola

INDICATORI DI QUALITA'				
Dimensione	Sottodimensione	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Fisica	Accesso agli uffici	5 giornate lavorative a settimana	260
	Multicanale	Possibilità di comunicare a mezzo telefono, posta, e-mail, PEC	5 giornate lavorative a settimana	260
		Disponibilità del servizio tramite pubblicazione sul sito web istituzionale	Prevista pubblicazione emanazione nuove norme/provvedimenti su sito web istituzionale e su portale controlli <a href="http://www.vitevino.eu">www.vitevino.eu</a>	
Tempestività	Tempestività	Tempo che intercorre tra la richiesta ufficiale di erogazione del servizio e la relativa risposta	Giorni trascorsi per dare risposta alla richiesta di erogazione della prestazione	15
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione sul sito web della informazione riguardante il responsabile del Servizio	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
	Tempistiche di risposta	Pubblicazione sul sito web della tempistica programmata	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
	Eventuali spese a carico dell'utente	Pubblicazione sul sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni

Efficacia	Conformità	% di regolarità della prestazione erogata	Numero di pratiche evase conformemente alla norma di riferimento / Numero totale comunicazioni	100%
	Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata	Numero di reclami / Numero richieste evase	<5%
	Compiutezza	% di esaustività della prestazione erogata	Numero comunicazioni evase senza ulteriori adempimenti dell'utenza / Numero totale di comunicazioni	100 %

<b>Servizio n. 10 della "mappa"</b>	<b>Richiesta dati settore vitivinicolo</b>
Principali caratteristiche del servizio erogato	Fornitura dati in ambito vitivinicolo
Modalità di erogazione	Note/mail
Tipologia di utenza che usufruisce del servizio	Enti pubblici e privati - Aziende della filiera vitivinicola - giornalisti e studenti

INDICATORI DI QUALITA'				
Dimensione	Sottodimensione	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Fisica	Accesso agli uffici	5 giornate lavorative a settimana	260
	Multicanale	Possibilità di comunicare a mezzo telefono, posta, e-mail, PEC	5 giornate lavorative a settimana	260
		Disponibilità del servizio tramite pubblicazione sul sito web istituzionale	Prevista pubblicazione emanazione nuove norme/provvedimenti su sito web istituzionale.	
Tempestività	Tempestività	Tempo che intercorre tra la richiesta ufficiale di erogazione del servizio e la relativa risposta	Giorni trascorsi per dare risposta alla richiesta di erogazione della prestazione	10
	Responsabili	Pubblicazione sul sito web della informazione riguardante il responsabile del	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni



Trasparenza		Servizio		
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
	Tempistiche di risposta	Pubblicazione sul sito web della tempistica programmata	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
	Eventuali spese a carico dell'utente	Pubblicazione sul sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
Efficacia	Conformità	% di regolarità della prestazione erogata	Numero di pratiche evase conformemente alla norma di riferimento / Numero totale comunicazioni	100%
	Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata	Numero di reclami / Numero richieste evase	<5%
	Compiutezza	% di esaustività della prestazione erogata	Numero comunicazioni evase senza ulteriori adempimenti dell'utenza / Numero totale di comunicazioni	100 %

<b>Servizio n. 11 della "mappa"</b>	<b>Assoggettamento OdCC vino</b>
Principali caratteristiche del servizio erogato	Ricezione ed istruzione istanze
Modalità di erogazione	Invio credenziali attraverso portale
Tipologia di utenza che usufruisce del servizio	Aziende della filiera vitivinicola

INDICATORI DI QUALITA'				
Dimensione	Sottodimensione	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
	Fisica	Accesso agli uffici	5 giornate lavorative a settimana	260
		Possibilità di comunicare a mezzo telefono, posta, e-mail,	5 giornate lavorative a settimana	260

Accessibilità	Multicanale	PEC		
		Disponibilità del servizio tramite pubblicazione sul sito web istituzionale	Non previsto	
Tempestività	Tempestività	Tempo che intercorre tra la richiesta ufficiale di erogazione del servizio e la relativa risposta	Giorni trascorsi per dare risposta alla richiesta di erogazione della prestazione	15
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione sul sito web della informazione riguardante il responsabile del Servizio	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
	Tempistiche di risposta	Pubblicazione sul sito web della tempistica programmata	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
	Eventuali spese a carico dell'utente	Pubblicazione sul sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
	Conformità	% di regolarità della prestazione erogata	Numero di pratiche evase conformemente alla norma di riferimento / Numero totale comunicazioni	100%
	Efficacia	Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata	Numero di reclami / Numero richieste evase
Compiutezza		% di esaustività della prestazione erogata	Numero comunicazioni evase senza ulteriori adempimenti dell'utenza / Numero totale di comunicazioni	100 %

<b>Servizio n. 12 della “mappa”</b>	<b>richieste protocolli assistenza tecnica problemi fitosanitari vigneti</b>
Principali caratteristiche del servizio erogato	Fornitura di input per problematiche tecniche di natura fitosanitaria in ambito viticolo
Modalità di erogazione	Tramite documentazione tecnica e/o sopralluoghi in campo
Tipologia di utenza che usufruisce del servizio	Aziende della filiera vitivinicola

INDICATORI DI QUALITA'				
Dimensione	Sottodimensione	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Fisica	Accesso agli uffici	5 giornate lavorative a settimana	260
	Multicanale	Possibilità di comunicare a mezzo telefono, posta, e-mail, PEC	5 giornate lavorative a settimana	260
		Disponibilità del servizio tramite pubblicazione sul sito web istituzionale	Non previsto	
Tempestività	Tempestività	Tempo che intercorre tra la richiesta ufficiale di erogazione del servizio e la relativa risposta	Giorni trascorsi per dare risposta alla richiesta di erogazione della prestazione	15
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione sul sito web della informazione riguardante il responsabile del Servizio	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
	Tempistiche di risposta	Pubblicazione sul sito web della tempistica programmata	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
	Eventuali spese a carico dell'utente	Pubblicazione sul sito web delle eventuali	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito	5 giorni

Efficacia		spese a carico dell'utente	web	
	Conformità	% di regolarità della prestazione erogata	Numero di pratiche evase conformemente alla norma di riferimento / Numero totale comunicazioni	100%
	Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata	Numero di reclami / Numero richieste evase	<5%
	Compiutezza	% di esaustività della prestazione erogata	Numero comunicazioni evase senza ulteriori adempimenti dell'utenza / Numero totale di comunicazioni	100 %

<b>Servizio n. 13 della "mappa"</b>	<b>Richiesta assistenza vigneto con riferimento alla maturazione uve</b>
Principali caratteristiche del servizio erogato	Fornitura di input per problematiche tecniche riferite alla maturazione delle uve
Modalità di erogazione	Tramite documentazione tecnica e/o sopralluoghi in campo
Tipologia di utenza che usufruisce del servizio	Aziende della filiera vitivinicola

INDICATORI DI QUALITA'				
Dimensione	Sottodimensione	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Fisica	Accesso agli uffici	5 giornate lavorative a settimana	260
	Multicanale	Possibilità di comunicare a mezzo telefono, posta, e-mail, PEC	5 giornate lavorative a settimana	260
		Disponibilità del servizio tramite pubblicazione sul sito web istituzionale	Non previsto	
Tempestività	Tempestività	Tempo che intercorre tra la richiesta ufficiale di erogazione del servizio e la relativa risposta	Giorni trascorsi per dare risposta alla richiesta di erogazione della prestazione	15
		Pubblicazione sul sito web della informazione	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni

Trasparenza	Responsabili	riguardante il responsabile del Servizio		
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
	Tempistiche di risposta	Pubblicazione sul sito web della tempistica programmata	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
	Eventuali spese a carico dell'utente	Pubblicazione sul sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
Efficacia	Conformità	% di regolarità della prestazione erogata	Numero di pratiche evase conformemente alla norma di riferimento / Numero totale comunicazioni	100%
	Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata	Numero di reclami / Numero richieste evase	<5%
	Compiutezza	% di esaustività della prestazione erogata	Numero comunicazioni evase senza ulteriori adempimenti dell'utenza / Numero totale di comunicazioni	100 %

<b>Servizio n. 14 della "mappa"</b>	<b>Certificazione vini dop</b>
Principali caratteristiche del servizio erogato	Ricezione ed istruzione istanze
Modalità di erogazione	Attestato d'idoneità
Tipologia di utenza che usufruisce del servizio	Aziende della filiera vitivinicola

INDICATORI DI QUALITA'				
Dimensione	Sottodimensione	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
	Fisica	Accesso agli uffici	5 giornate lavorative a settimana	260
		Possibilità di comunicare a mezzo telefono, posta, e-mail,	5 giornate lavorative a settimana	260

Accessibilità	Multicanale	PEC		
		Disponibilità del servizio tramite pubblicazione sul sito web istituzionale	Si/No	Si
Tempestività	Tempestività	Tempo che intercorre tra la richiesta ufficiale di erogazione del servizio e la relativa risposta	Giorni trascorsi per dare risposta alla richiesta di erogazione della prestazione	15
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione sul sito web della informazione riguardante il responsabile del Servizio	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
	Tempistiche di risposta	Pubblicazione sul sito web della tempistica programmata	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
	Eventuali spese a carico dell'utente	Pubblicazione sul sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
	Conformità	% di regolarità della prestazione erogata	Numero di pratiche evase conformemente alla norma di riferimento / Numero totale comunicazioni	100%
	Efficacia	Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata	Numero di reclami / Numero richieste evase
Compiutezza		% di esaustività della prestazione erogata	Numero comunicazioni evase senza ulteriori adempimenti dell'utenza / Numero totale di comunicazioni	100 %

<b>Servizio n. 15 della “mappa”</b>	<b>Adesione contratto full service</b>
Principali caratteristiche del servizio erogato	Ricezione ed istruzione moduli adesione e versamenti
Modalità di erogazione	Nota/mail di conferma
Tipologia di utenza che usufruisce del servizio	Aziende della filiera vitivinicola e olearia

INDICATORI DI QUALITA'				
Dimensione	Sottodimensione	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Fisica	Accesso agli uffici	5 giornate lavorative a settimana	260
	Multicanale	Possibilità di comunicare a mezzo telefono, posta, e-mail, PEC	5 giornate lavorative a settimana	260
		Disponibilità del servizio tramite pubblicazione sul sito web istituzionale	Si/No	Si
Tempestività	Tempestività	Tempo che intercorre tra la richiesta ufficiale di erogazione del servizio e la relativa risposta	Giorni trascorsi per dare risposta alla richiesta di erogazione della prestazione	30
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione sul sito web della informazione riguardante il responsabile del Servizio	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
	Tempistiche di risposta	Pubblicazione sul sito web della tempistica programmata	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
	Eventuali spese a carico dell'utente	Pubblicazione sul sito web delle eventuali	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito	5 giorni

Efficacia		spese a carico dell'utente	web	
	Conformità	% di regolarità della prestazione erogata	Numero di pratiche evase conformemente alla norma di riferimento / Numero totale comunicazioni	100%
	Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata	Numero di reclami / Numero richieste evase	<5%
	Compiutezza	% di esaustività della prestazione erogata	Numero comunicazioni evase senza ulteriori adempimenti dell'utenza / Numero totale di comunicazioni	100 %

<b>Servizio n.16 della "mappa"</b>	<b>Richiesta informazioni settore enoturistico</b>
Principali caratteristiche del servizio erogato	informazioni
Modalità di erogazione	Azioni informative e formative per i richiedenti
Tipologia di utenza che usufruisce del servizio	Imprese ed aziende singole/o associate operanti nella filiera vitivinicola

INDICATORI DI QUALITA'				
Dimensione	Sottodimensione	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Fisica	Accesso agli uffici	5 giornate lavorative a settimana	260
	Multicanale	Possibilità di comunicare a mezzo telefono, posta, e-mail, PEC	5 giornate lavorative a settimana	260
		Disponibilità del servizio tramite pubblicazione sul sito web istituzionale	(Numero spazi web aggiornati) / (Numero spazi web da aggiornare)	100%
Tempestività	Tempestività	Tempo che intercorre tra la richiesta ufficiale di erogazione del servizio e la relativa risposta	Giorni trascorsi per dare risposta alla richiesta di erogazione della prestazione	Entro 10 giorni
		Pubblicazione sul sito web della informazione	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni



Trasparenza	Responsabili	riguardante il responsabile del Servizio		
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
	Tempistiche di risposta	Pubblicazione sul sito web della tempistica programmata	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
	Eventuali spese a carico dell'utente	Pubblicazione sul sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
Efficacia	Conformità	% di regolarità della prestazione erogata	Numero di pratiche evase conformemente alla norma di riferimento / Numero totale comunicazioni	100%
	Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata	Numero di reclami / Numero richieste evase	<5%
	Compiutezza	% di esaustività della prestazione erogata	Numero comunicazioni evase senza ulteriori adempimenti dell'utenza / Numero totale di comunicazioni	100%

<b>Servizio n. 17 della "mappa"</b>	<b>Richiesta fascette DOCG</b>
Principali caratteristiche del servizio erogato	Ricezione ed istruzione richieste
Modalità di erogazione	fascette
Tipologia di utenza che usufruisce del servizio	Aziende della filiera vitivinicola

INDICATORI DI QUALITA'				
Dimensione	Sottodimensione	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
	Fisica	Accesso agli uffici	5 giornate lavorative a settimana	260
		Possibilità di comunicare a mezzo telefono, posta, e-mail,	5 giornate lavorative a settimana	260

Accessibilità	Multicanale	PEC		
		Disponibilità del servizio tramite pubblicazione sul sito web istituzionale	Si/No	Si
Tempestività	Tempestività	Tempo che intercorre tra la richiesta ufficiale di erogazione del servizio e la relativa risposta	Giorni trascorsi per dare risposta alla richiesta di erogazione della prestazione	5
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione sul sito web della informazione riguardante il responsabile del Servizio	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
	Tempistiche di risposta	Pubblicazione sul sito web della tempistica programmata	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
	Eventuali spese a carico dell'utente	Pubblicazione sul sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
	Conformità	% di regolarità della prestazione erogata	Numero di pratiche evase conformemente alla norma di riferimento / Numero totale comunicazioni	100%
	Efficacia	Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata	Numero di reclami / Numero richieste evase
Compiutezza		% di esaustività della prestazione erogata	Numero comunicazioni evase senza ulteriori adempimenti dell'utenza / Numero totale di comunicazioni	100 %

<b>Servizio n.18 della “mappa”</b>	<b>Certificazione olio: dop Valdemone e IGP Sicilia</b>
Principali caratteristiche del servizio erogato	Ricezione ed istruzione istanze
Modalità di erogazione	iscrizione sul portale SIAN negli elenchi degli operatori assoggettati.
Tipologia di utenza che usufruisce del servizio	Aziende della filiera olearia

INDICATORI DI QUALITA'				
Dimensione	Sottodimensione	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Fisica	Accesso agli uffici	5 giornate lavorative a settimana	260
	Multicanale	Possibilità di comunicare a mezzo telefono, posta, e-mail, PEC	5 giornate lavorative a settimana	260
		Disponibilità del servizio tramite pubblicazione sul sito web istituzionale	Si/No	Si
Tempestività	Tempestività	Tempo che intercorre tra la richiesta ufficiale di erogazione del servizio e la relativa risposta	Giorni trascorsi per dare risposta alla richiesta di erogazione della prestazione	15
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione sul sito web della informazione riguardante il responsabile del Servizio	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
	Tempistiche di risposta	Pubblicazione sul sito web della tempistica programmata	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
	Eventuali spese a carico dell'utente	Pubblicazione sul sito web delle eventuali	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito	5 giorni

Efficacia		spese a carico dell'utente	web	
	Conformità	% di regolarità della prestazione erogata	Numero di pratiche evase conformemente alla norma di riferimento / Numero totale comunicazioni	100%
	Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata	Numero di reclami / Numero richieste evase	<5%
	Compiutezza	% di esaustività della prestazione erogata	Numero comunicazioni evase senza ulteriori adempimenti dell'utenza / Numero totale di comunicazioni	100 %

<b>Servizio n.19 della "mappa"</b>	<b>Fornitura metodiche controlli microbiologici in cantina</b>
Principali caratteristiche del servizio erogato	Il servizio consiste nella fornitura di un manuale per i controlli microbiologici utili nelle produzioni vinarie realizzato a cura della U.O. Microbiologia applicata e Biotecnologie
Modalità di erogazione	Il manuale viene inviato in formato .pdf tramite posta elettronica
Tipologia di utenza che usufruisce del servizio	Aziende vitivinicole

INDICATORI DI QUALITA'				
Dimensione	Sottodimensione	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Fisica	Accesso agli uffici	5 giornate lavorative a settimana	260
	Multicanale	Possibilità di comunicare a mezzo telefono, posta, e-mail, PEC	5 giornate lavorative a settimana	260
		Disponibilità del servizio tramite pubblicazione sul sito web istituzionale	(Numero spazi web aggiornati) / (Numero spazi web da aggiornare)	100%
Tempestività	Tempestività	Tempo che intercorre tra la richiesta ufficiale di erogazione del servizio e la relativa risposta	Giorni trascorsi per dare risposta alla richiesta di erogazione della prestazione	5 giorni
		Pubblicazione sul sito web	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito	5 giorni

Trasparenza	Responsabili	della informazione riguardante il responsabile del Servizio	web	
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
	Tempistiche di risposta	Pubblicazione sul sito web della tempistica programmata	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
	Eventuali spese a carico dell'utente	Pubblicazione sul sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	Nessuna spesa
Efficacia	Conformità	% di regolarità della prestazione erogata	Numero di pratiche evase / Numero totale di richieste	100%
	Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata	Numero di reclami / Numero richieste evase	<5%
	Compiutezza	% di esaustività della prestazione erogata	Numero comunicazioni evase senza ulteriori adempimenti dell'utenza / Numero totale di richieste	100%

## ACCESSIBILITÀ E ACCOGLIENZA

Orario di apertura al pubblico: lunedì e venerdì, dalle 10,00 alle 13,00 e mercoledì dalle 16:30 alle 17:30.

Presenza di un sito web specifico ove siano indicate almeno le informazioni generali riguardo orari e servizi: <http://www.irvos.it>

Presenza di social media: No

La struttura è presente in altri siti web: <http://www.vitevino.eu>

Portale dedicato alle Aziende ed ai Produttori Vitivinicoli – controlli vini IG; certificazione vini DO; Full Service

Presenza di informazioni web aggiornate che riportino l'eventuale mancata erogazione di servizi: Sì

#### INFORMAZIONE E ORIENTAMENTO:

Punto informativo: Telefonico, Segreteria Direzione 091 6278232

Disponibilità di materiale informativo gratuito: No

Segnaletica interna: Si

Segnaletica di sicurezza: Si

Segnali sui percorsi e i servizi: No

Segnaletica all'esterno: Si

Completa di denominazione e orari di apertura: No

Parcheggio riservato: No

Addetti ai servizi di accoglienza: Si

Muniti di cartellino identificativo: No

Dotati di divisa: No

In grado di indicare una persona di riferimento: Si

Pulizia: una volta al giorno

Sanificazione periodica per emergenza COVID

#### VALORIZZAZIONE

Diffusione delle attività/iniziative: il canale di diffusione delle attività istituzionali è principalmente il sito web: [www.irvos.it](http://www.irvos.it).

Il Direttore Generale  
F.to Dr. Gaetano Aprile

#### Allegati:

1. Modulo Di Reclamo
2. Scheda per la rilevazione di segnalazioni, reclami, suggerimenti sui servizi resi

All. 1. MODULO DI RECLAMO / COMPLAINT FORM

Istituto Regionale del Vino e dell'Olio  
Indirizzo / Address : via Libertà 66 - 90144 Palermo  
Tel: 091 6278111  
Email: [direzione.vitevino@regione.sicilia.it](mailto:direzione.vitevino@regione.sicilia.it)

RECLAMO PRESENTATO DA: / COMPLAIN FROM :  
COGNOME / FIRST NAME : \_\_\_\_\_  
NOME / SURNAME : \_\_\_\_\_  
NAZIONALITA' / NATIONALITY : \_\_\_\_\_

OGGETTO DEL RECLAMO / COMPLAINTS: \_\_\_\_\_

MOTIVO DEL RECLAMO: / COMMENTS :  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

DATA / DATE FIRMA / SIGNATURE

L'IRVO, nel ringraziarvi per la cortese collaborazione, vi invita a precisare le vostre generalità per potervi informare personalmente sulle iniziative adottate a seguito delle vostre indicazioni o comunque per effettuare comunicazioni in merito alle vostre segnalazioni. (si prega di compilare in stampatello)

Cognome: .....Nome:.....

Luogo di nascita: ..... Data di nascita: .....

Residenza.....

E-mail:.....

Telefono:.....

Data:..... Firma.....

**Informativa sul trattamento dei dati personali (ai sensi del GDPR 2016/679).**

I dati raccolti saranno trattati, anche con strumenti informatici, ai sensi del D.Lgs. 10 AGOSTO 2018, N. 101 "Disposizioni per l'adeguamento della normativa nazionale alle disposizioni del regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 27 aprile 2016, relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati e che abroga la direttiva 95/46/CE" esclusivamente nell'ambito del procedimento relativo alla richiesta/segnalazione

I dati personali che saranno raccolti e trattati sono: cognome e nome, residenza, domicilio, nascita, dati di contatto (mail, PEC, numero di telefono).

Titolare del trattamento:

Istituto regionale del vino e dell'Olio, con sede in Palermo via Libertà 66;

Email: [direzione.irvos@messaggipec.it](mailto:direzione.irvos@messaggipec.it);

I'IRVO è tenuto a fornirle informazioni in merito all'utilizzo dei suoi dati personali.

#### Responsabili del trattamento

L'Ente può avvalersi di soggetti terzi per l'espletamento di attività e relativi trattamenti di dati personali di cui l'Ente ha la titolarità. Conformemente a quanto stabilito dalla normativa, tali soggetti assicurano livelli di esperienza, capacità e affidabilità tali da garantire il rispetto delle vigenti disposizioni in materia di trattamento, ivi compreso il profilo della sicurezza dei dati.

#### Soggetti autorizzati al trattamento

I suoi dati personali sono trattati da personale interno previamente autorizzato, a cui sono impartite idonee istruzioni in ordine a misure, accorgimenti, modus operandi, tutti volti alla concreta tutela dei suoi dati personali.

#### Finalità e base giuridica del trattamento

I dati personali sono trattati per le seguenti finalità: gestione dell'istanza e formulazione della risposta.

#### Destinatari dei dati personali

I suoi dati personali potranno essere oggetto esclusivamente delle comunicazioni obbligatorie previste dalle normative vigenti. Qualora richiesti, potranno inoltre essere comunicati alle Autorità giudiziarie, agli organi della giustizia amministrativo-contabile o ad altre Autorità di controllo previste dalla legge.

#### Trasferimento dei dati personali a Paesi extra UE

I suoi dati personali non sono trasferiti al di fuori dell'Unione europea.

#### Periodo di conservazione

I suoi dati sono trattati per un periodo non superiore a quello necessario per lo svolgimento del procedimento e/o per l'erogazione del servizio.

#### I suoi diritti

Nella sua qualità di interessato, lei ha diritto:

- di accesso ai suoi dati personali;
- di ottenere la rettifica o la cancellazione degli stessi o la limitazione del trattamento che li riguarda;
- di opporsi al trattamento;
- di proporre reclamo al Garante per la protezione dei dati personali.

#### Conferimento dei dati

Il conferimento dei suoi dati è obbligatorio per le finalità sopra indicate.

Il sottoscritto dichiara di aver preso visione della sopra riportata informativa ai sensi del GDPR 2016/679.

Data \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_ Firma: \_\_\_\_\_



**All. 2. Scheda per la rilevazione di segnalazioni, reclami, suggerimenti sui servizi resi**

All'Istituto Regionale del Vino e dell'Olio  
Indirizzo / Address : via Libertà 66 - 90144 Palermo  
Tel: 091 6278111  
Email: direzione.vitevino@regione.sicilia.it

Oggetto del/della SEGNALAZIONERECLAMO SUGGERIMENTO (in caso di scrittura manuale si prega di compilare in stampatello)

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

L'IRVO, nel ringraziarvi per la cortese collaborazione, vi invita a precisare le vostre generalità per potervi informare personalmente sulle iniziative adottate a seguito delle vostre indicazioni o comunque per effettuare comunicazioni in merito alle vostre segnalazioni. (si prega di compilare in stampatello)

Cognome: .....Nome:.....

Luogo di nascita: ..... Data di nascita: .....

Residenza.....

E-mail:.....

Telefono: ..... Fax.....

Data: .....Firma .....

**Informativa sul trattamento dei dati personali (ai sensi del GDPR 2016/679)**

I dati raccolti saranno trattati, anche con strumenti informatici, ai sensi del D.Lgs. 10 AGOSTO 2018, N. 101“ Disposizioni per l'adeguamento della normativa nazionale alle disposizioni del regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 27 aprile 2016, relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati e che abroga la direttiva 95/46/CE” esclusivamente nell'ambito del procedimento relativo alla richiesta/segnalazione

I dati personali che saranno raccolti e trattati sono: cognome e nome, residenza, domicilio, nascita, dati di contatto (mail, PEC, numero di telefono).

Titolare del trattamento:

Istituto regionale del vino e dell'Olio, con sede in Palermo via Libertà 66;  
Email: [direzione.irvos@messaggipec.it](mailto:direzione.irvos@messaggipec.it);

L'IRVO è tenuto a fornirle informazioni in merito all'utilizzo dei suoi dati personali.

Responsabili del trattamento

L'Ente può avvalersi di soggetti terzi per l'espletamento di attività e relativi trattamenti di dati personali di cui l'Ente ha la titolarità. Conformemente a quanto stabilito dalla normativa, tali soggetti assicurano livelli di esperienza, capacità e affidabilità tali da garantire il rispetto delle vigenti disposizioni in materia di trattamento, ivi compreso il profilo della sicurezza dei dati.

Soggetti autorizzati al trattamento

I suoi dati personali sono trattati da personale interno previamente autorizzato, a cui sono impartite idonee istruzioni in ordine a misure, accorgimenti, modus operandi, tutti volti alla concreta tutela dei suoi dati personali.

#### Finalità e base giuridica del trattamento

I dati personali sono trattati per le seguenti finalità: gestione dell'istanza e formulazione della risposta.

#### Destinatari dei dati personali

I suoi dati personali potranno essere oggetto esclusivamente delle comunicazioni obbligatorie previste dalle normative vigenti. Qualora richiesti, potranno inoltre essere comunicati alle Autorità giudiziarie, agli organi della giustizia amministrativo-contabile o ad altre Autorità di controllo previste dalla legge.

#### Trasferimento dei dati personali a Paesi extra UE

I suoi dati personali non sono trasferiti al di fuori dell'Unione europea.

#### Periodo di conservazione

I suoi dati sono trattati per un periodo non superiore a quello necessario per lo svolgimento del procedimento e/o per l'erogazione del servizio.

#### I suoi diritti

Nella sua qualità di interessato, lei ha diritto:

- di accesso ai suoi dati personali;
- di ottenere la rettifica o la cancellazione degli stessi o la limitazione del trattamento che li riguarda;
- di opporsi al trattamento;
- di proporre reclamo al Garante per la protezione dei dati personali.

#### Conferimento dei dati

Il conferimento dei suoi dati è obbligatorio per le finalità sopra indicate.

Il sottoscritto dichiara di aver preso visione della sopra riportata informativa ai sensi del GDPR 2016/679.

Data \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_ Firma: \_\_\_\_\_