



LIBERO CONSORZIO COMUNALE DI SIRACUSA

**SISTEMA DI GESTIONE DELLA
QUALITA'**

“Carta dei Servizi”

Principi e linee guida

(Deliberazione di Giunta Provinciale n 86 del 24/08/2020)

Gruppo di lavoro "Qualità":

Dott. Gaetano Di Natale - coordinatore

Sig.ra Rosalinda Russo

Dott. Giovanni Vallone

Dott.ssa Antonella Fucile

Sito internet: www.provincia.siracusa.it

La carta dei servizi fornisce gli elementi di qualità effettiva dei servizi che l'Ente si impegna ad assicurare ai soggetti interessati al loro buon funzionamento. Con la pubblicazione nel sito del presente documento, i cittadini potranno svolgere un controllo esterno sulla qualità, tempestività ed economicità anche ai sensi e per gli effetti del decreto legislativo 20 dicembre 2009, n. 198.

PREMESSA

La definizione di servizi pubblici locali, fa riferimento a quei servizi di cui i cittadini usufruiscono e che hanno per oggetto “qualsiasi attività che si concretizzi nella produzione di beni o servizi in funzione di una utilità per la comunità locale, non solo in termini economici ma anche in termini di promozione sociale, purché preordinata a soddisfare interessi collettivi”.

I Liberi Consorzi Comunali in Sicilia esercitano le seguenti funzioni fondamentali:

- a) pianificazione territoriale provinciale di coordinamento, nonché tutela e valorizzazione dell'ambiente, per gli aspetti di competenza;
- b) pianificazione dei servizi di trasporto in ambito provinciale, autorizzazione e controllo in materia di trasporto privato, in coerenza con la programmazione regionale, nonché costruzione e gestione delle strade provinciali e regolazione della circolazione stradale ad esse inerenti;
- c) gestione dell'edilizia scolastica;
- d) sviluppo economico;
- e) Promozione dello sviluppo turistico e delle strutture ricettive, ivi compresa la concessione di incentivi e contributi; realizzazione di opere, impianti e servizi complementari alle attività turistiche, di interesse sovracomunale;
- f) controllo dei fenomeni discriminatori in ambito occupazionale e promozione delle pari opportunità sul territorio provinciale.

Contenuto del documento

Il presente documento, oltre a rappresentare la “Carta dei servizi” che l’Ente si impegna ad assicurare ai soggetti interessati al loro buon funzionamento, contiene gli “standard di qualità dei servizi provinciali” oggi Liberi Consorzi Comunali.

Con la pubblicazione sul web del presente documento, i cittadini potranno svolgere un costante controllo esterno sulla qualità, tempestività ed economicità dei servizi.

I servizi saranno sottoposti ad una revisione periodica, in modo da consentire, compatibilmente con le risorse disponibili, un innalzamento progressivo della qualità dei servizi erogati.

La definizione degli standard di qualità e il sistema dei controlli interni, ha l’obiettivo di rendere sempre più trasparenti gli obiettivi e i risultati da conseguire.

Il controllo di qualità sui servizi erogati ha per oggetto i servizi pubblici, con la finalità di migliorare le relazioni con i cittadini e i soggetti portatori d’interesse, di orientare la progettazione di sistemi di erogazione di servizi pubblici sui bisogni effettivi dei loro fruitori e di porre in essere politiche più efficaci e servizi pubblici migliori.

Per servizio pubblico si intende l’attività con cui, mediante l’esercizio di un potere autoritativo o l’erogazione di una prestazione, il Libero Consorzio Comunale di Siracusa rende, direttamente o con organismi esterni, un servizio al pubblico e soddisfa un interesse giuridicamente rilevante, direttamente riferibile ad un singolo soggetto o a una collettività differenziata di utenti.

Il controllo di qualità sui servizi erogati fa riferimento ad appositi standard ed è effettuato con l'impiego di metodologie dirette a misurare la soddisfazione degli utenti esterni e interni.

La qualità dei servizi è rappresentata dalle seguenti dimensioni:

- a) **Accessibilità**, intesa come disponibilità e diffusione di un insieme predefinito di informazioni che consentano, a qualsiasi potenziale fruitore, di individuare agevolmente e in modo chiaro il luogo in cui il servizio o la prestazione possono essere richiesti, nonché le modalità per fruirne direttamente e nel minor tempo possibile.
- b) **Tempestività**, rappresentata dal tempo che intercorre dal momento della richiesta al momento dell'erogazione del servizio o della prestazione.
- c) **Trasparenza**, caratterizzata dalla disponibilità e diffusione di un insieme predefinito di informazioni che consentano, a colui che richiede il servizio o la prestazione, di conoscere chiaramente a chi, come, cosa richiedere.
- d) **Efficacia**, intesa come la rispondenza del servizio a ciò che il richiedente può aspettarsi dallo stesso.

L'Ente definisce, in via preventiva, gli standard qualitativi dei servizi e li aggiorna periodicamente.

La Carta dei servizi viene integralmente pubblicata in apposita sezione di "Amministrazione Trasparente" raggiungibile dalla home page del portale internet del Libero Consorzio Comunale di Siracusa all'indirizzo:

www.provincia.siracusa.it

Ambito normativo documentale di riferimento e provvedimenti correlati.

-Legge 7 agosto 1990 n. 241, “Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi”, come successivamente modificato ed integrato;

-D.Lgs. 18 agosto 2000 n. 267, “Testo unico delle leggi sull’ordinamento degli enti locali”, come successivamente modificato ed integrato;

-D.Lgs. 27 ottobre 2009 n. 150, “Attuazione della legge 4 marzo 2009, in materia di ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni”, come successivamente modificato ed integrato;

-Deliberazioni Commissione indipendente per la Valutazione, la Trasparenza e l’Integrità delle Amministrazioni pubbliche – CiVIT – n. 1/2010, n. 88/2010 e n. 3/2012;

-Legge 6 novembre 2012, n. 190, “Disposizioni per la prevenzione e la repressione della corruzione e dell’illegalità nella pubblica amministrazione”;

-D.lgs 14 marzo 2013 n.33 “Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni”;

-D.lgs 25 maggio 2016 n.97 “Accesso civico generalizzato” (F. O. I. A.);

-Regolamento sull'ordinamento degli uffici e dei servizi, (con organigramma e dotazione organica)recante, in

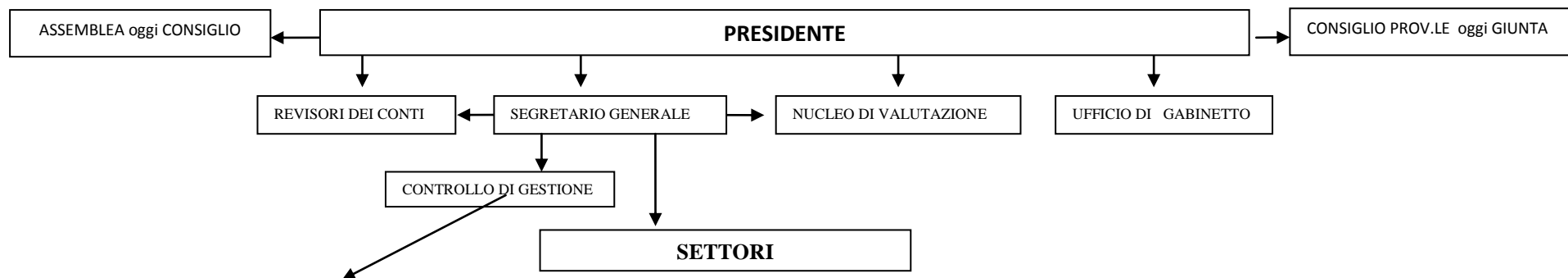
particolare, il sistema di misurazione e valutazione della prestazione;

-Regolamento sul procedimento amministrativo e relative schede procedurali;

-Regolamento per la disciplina dei controlli interni;

-Programma Triennale della prevenzione della Corruzione e Trasparenza..

ORGANIGRAMMA



	1° - Affari Generali e Partecipate	2° - Risorse Umane	3° - Economico Finanziario	4° - Politiche Strategiche	5° - Pubblica Istr.ne Servizi Sociali Cultura e Sport	6° - Sviluppo Economico	7° - Appalti	8° - Viabilità	9° - Manutenzione Patrimonio	10° - Territorio ed Ambiente	11° - Avvocatura	12° - Polizia Provinciale.
S e r v i z i	Supporto Organi Istituzionali e Segreteria Generale	Organizzazione e Gestione Giuridica - Cug	Programmazione Gestione e Rendicontazione	Pianificazione Territoriale	Pubblica Istruzione e Patrimonio Immobiliare	Agricoltura e Distretti Produttivi	Appalti Opere Pubb. e Fornit. di Beni e Servizi (Centrale Unica di Committ.) e Contratti	Program.ne Proget.ne esecuzione e collaudo viabilità zona nord	Edilizia Scolastica	Tutela Ambientale ed ecologica	Contenzioso	Polizia Amministrativa e Stradale
	Protocollo ed Archivio	Trattamento economico e Previdenziale	Provv., economato, gest. Patrimonio Mobiliare	Autoscuole-Scuole Nautiche-Studi di Cons. per la circolazione dei mezzi di trasporto.	Formazione, Cultura Sport e spettacoli	Politiche Comunitarie ed economia di Sviluppo	Espropriazioni	Program.ne Proget.ne esecuzione e collaudo viabilità zona centro	Edilizia Patrimoniale e sportiva, RSSPP	Rifiuti e Bonifica	Infortunistica Stradale	Polizia Ambientale
	Prevenzione della Corruzione e Trasparenza		Gestione utenze e assicurazioni del patrimonio Immobiliare, Autoparco	Ced-Informatizzazione	Politiche Socio-Sanitarie e Pari Opportunità	Turismo		Program.ne esecuzione e collaudo viabilità zona sud	Finanziamenti Esterni e relativi adempimenti	R.N.O.	Mediazione Legale	
	Partecipate		Tosap	Protezione Civile	Biblioteca			Concessioni Tecniche Amministrative		Sanzioni Amministrative Ambientali		
	Urp							Autorizzazioni e pronto intervento				
								Progettazione e manutenzione impianti pubblica illuminazione				

UFFICIO DI STAFF DEL GABINETTO DEL PRESIDENTE

Responsabile: Dott.ssa Vincenza Sicuso

Tel. 0931-709224

Email: ufficiodigabinetto@provincia.siracusa.it

Pec: ufficiodigabinetto@pec.provincia.siracusa.it

L'Ufficio è ubicato nella sede di via Roma

UFFICIO DEL SEGRETARIO GENERALE

Segretario Generale: Dott. Vincenzo Scarcella

Tel. 0931-709808 - 0931-709818

Email: segreteriagenerale@provincia.siracusa.it

Pec: segreteriagenerale@pec.provincia.siracusa.it

Responsabile Anticorruzione e Trasparenza: dott. Vincenzo Scarcella

Pec: anticorruzione.trasparenza@pec.provincia.siracusa.it

L'Ufficio è ubicato nella sede di via Roma.

I SETTORE: AFFARI GENERALI E PARTECIPATE

Capo Settore : Dott. Gaetano Di Natale

Tel. 0931 709.229

fax 0931 66784

e mail: responsabile.primosettore@provincia.siracusa.it

pec: primo_settore@pec.provincia.siracusa.it

Gli uffici sono ubicati nella sede centrale di Via Malta 106

SERVIZI

Servizio	Responsabile	Telefono	E-mail
Supporto Organi Istituzionali e Segreteria Generale	Tiralongo Paolo	0931 709.311	supportoistituzionale@provincia.siracusa.it
Protocollo ed Archivio	Tortura Giovanna	0931 709.340	ufficio.protocollo@pec.provincia.siracusa.it albopretorio@pec.provincia.siracusa.it
Prevenzione della Corruzione e Trasparenza	Franzutti Melania	0931 709.295	trasparenza@provincia.siracusa.it
Partecipate	Dott. Gaetano Di Natale (Interim)	0931 709.229	partecipate@provincia.siracusa.it
Ufficio Relazioni con il Pubblico - URP	Russo Rosalinda	0931 709.304	urp@provincia.siracusa.it

SERVIZIO Protocollo e Archivio	ASPETTO DI QUALITA'	STANDARD DI QUALITA'
ACCESSIBILITA'	Il servizio può essere fruibile tramite mail: ufficio.protocollo@pec.provincia.siracusa.it o per posta all'indirizzo "Libero Consorzio Comunale di Siracusa - Via Malta 106.	Il servizio è ubicato al piano terra con accesso ai disabili, in Foro Siracusano a Siracusa ed è svolto dal lunedì al venerdì dalle ore 9,00 alle 13,30 con un accesso pomeridiano il mercoledì dalle 15,30 alle 17,30.
TRASPARENZA		Visibilità e aggiornamento costante del servizio offerto all'indirizzo: sito web;Tempistica di risposta ai reclami 30 gg.
EFFICACIA ED EFFICIENZA	Capacità di offrire servizi rispondenti agli standard : ottima; Criteri di economicità e risparmio: buoni.	I tempi di riscontro delle istanze non sono superiori ai due giorni. Numero di servizi on line: nessuno
ATTENZIONE ALL'UTENZA	Ottima la disponibilità e capacità di ascolto, del personale addetto, ai bisogni degli utenti.	Non si effettua indagine di soddisfazione utenza (Customer Satisfaction).

SERVIZIO URP	ASPETTO DI QUALITA'	STANDARD DI QUALITA'
EGUAGLIANZA E IMPARZIALITÀ	Ampiezza orario di ricevimento	Da lun. a ven. 9,00 – 13,00 Mercoledì: 15,00 / 17,00
	Accesso alle attività di sportello	Lo sportello è aperto tutti i giorni lavorativi
	Accesso disabili	L'ufficio è ubicato al piano terra con accesso ai disabili, in Via Foro Siracusano
	Multicanalità	Presenza di informazioni e moduli sul sito web
EFFICACIA	Verifica delle attività svolte	Indagine periodica del livello di soddisfazione dell'utenza URP
PARTECIPAZIONE	Verifica affidabilità servizi offerti dall'URP	Reclami a carico dell'URP. Risposta entro due giorni
	Verifica affidabilità servizi offerti dall'Ente	Reclami a carico dei servizi dell'Ente. Inoltre da parte dell'URP al servizio competente che risponderà entro 30gg. dalla data di ricezione della richiesta
RICHIESTE ACCESSO ATTI	Tempi di risposta per l'accesso	Entro 30 giorni dalla richiesta, salvo integrazioni o differimenti (*)
INFORMAZIONI SU ATTIVITÀ E SERVIZI DELL'AMMINISTRAZIONE E ALTRO	Tempi di risposta per informazione telefoniche, di persona o tramite mail	Risposta immediata o entro la giornata
	Disponibilità di bacheche poste all'esterno e di spazi espositori posti all'interno visibili al pubblico	Per richieste più complesse, risposta entro 5 giorni lavorativi
		Massima visibilità e aggiornamento costante

(*) L'Urp trasmette nel più breve tempo possibile la richiesta; la valutazione e il rispetto dei termini dipendono dal Servizio competente.

II SETTORE: RISORSE UMANE

Capo Settore : Dott.ssa Salvina Lupo

Tel.0931 709.200

email: responsabile.secondosettore@provincia.siracusa.it

pec: secondo_settore@pec.provincia.siracusa.it

Gli uffici sono ubicati nella sede centrale di Via Malta 106

SERVIZI

Servizio	Responsabile	Telefono	E-mail
Organizzazione e Gestione Giuridica . CUG	Dott.ssa Claudia Calore	0931 709.321	organizzazione.giuridica@provincia.siracusa.it
Trattamento Economico e Previdenziale	Dott.ssa Salvina Lupo	0931 709.276	trattamentoeconomico.previdenziale@provincia.siracusa.it

III SETTORE: ECONOMICO FINANZIARIO

Capo Settore : Dott. Antonio Cappuccio

Tel. 0931 709.213

fax 0931 66703

email: responsabile.terzosettore@provincia.siracusa.it

pec: terzo_settore@pec.provincia.siracusa.it

Gli uffici sono ubicati nella sede centrale di Via Malta 106

SERVIZI

Servizio	Responsabile	Telefono	E-mail
Programmazione Gestione e Rendicontazione	Rag. Antonia Cassarino	0931 709.336	programmazione.rendicontazione@provincia.siracusa.it
Provveditorato Economato e gestione Patrimonio Mobiliare	Dott. Antonio Cappuccio (Interim)	0931 709.332	provveditorato.economato@provincia.siracusa.it
Gestione utenze e assicurazione. del Patrimonio Immobiliare, Autoparco	Rag. Vincenza Messina	0931 709.207	gestioneutenze.assicurazione@provincia.siracusa.it
Tosap	Rag. Sebastiana Fuccio	0931 709.334	tosap@provincia.siracusa.it

SERVIZIO TOSAP	ASPETTO DI QUALITA'	STANDARD DI QUALITA'
ACCESSIBILITÀ'	Il Servizio è ubicato presso i locali dell'Ente in Via Malta.	Gli Uffici sono al secondo piano. L'accessibilità è garantita mediante l'uso delle scale e di un ascensore. Sono presenti cartelli informativi per gli orari di ricevimento.
TRASPARENZA	Gli Uffici sono visibili sia fisicamente che sul web, all'interno del sito istituzionale dell'Ente. La tempistica di risposta ai problemi è nella media dei Servizi Tributari.	La modulistica è presente per la casistica di base. Il tempo massimo di risposta è di sette giorni lavorativi.
EFFICACIA ED EFFICIENZA	La capacità di offrire servizi rispondenti agli standard è nella media, l'attività è espletata con la collaborazione di personale della Società In house dell'Ente.	Le istanze vengono riscontrate entro sette giorni lavorativi, viene fornita assistenza on line ai contribuenti.
ATTENZIONE ALL'UTENZA	Il personale è disponibile e capace di ascoltare i bisogni e le istanze dei contribuenti.	Ad oggi non sono ancora state effettuate indagini per verificare la Customer - Satisfaction

IV SETTORE: POLITICHE STRATEGICHE

Capo Settore - Dott. Giovanni Vallone

Tel: 0931 709795 - 0931 480185 - 0931 445542

fax : 0931 22601

email: responsabile.quartosettore@provincia.siracusa.it

pec: quarto_settore@pec.provincia.siracusa.it

Gli uffici sono ubicati nella sede di via Necropoli del Fusco 7

La sala operativa della Protezione Civile è ubicata in via Tucidide

SERVIZI

Servizio	Responsabile	Telefono	E-mail
Pianificazione Territoriale	Dott.ssa Marcella Mantaci	0931 709.778	pianificazioneterritoriale@provincia.siracusa.it
Autoscuole-Scuole Nautiche-Studi di consulenza per la circolazione dei mezzi di trasporto	Geom. Salvatore Attardo	0931 709.774	trasporti@provincia.siracusa.it
CED- Informatizzazione	Ing. Michele Adorno	0931 709777	informatica@provincia.siracusa.it
Protezione Civile	Dott. Giovanni Grimaldi	0931709783 0931 419.848	salaoperativapc@pec.provincia.siracusa.it protezionecivile@provincia.siracusa.it

<p align="center">SERVIZIO</p> <p>Autoscuole, Scuole Nautiche e Studi di consulenza per la circolazione dei mezzi di trasporto</p>	<p align="center">ASPETTO DI QUALITA'</p>	<p align="center">STANDARD DI QUALITA'</p>
<p align="center">ACCESSIBILITÀ'</p>	<p>Ubicazione : Via Necropoli Del Fusco</p>	<p>Piano: primo -Orari di ricevimento: da vigente regolamento</p>
<p align="center">TRASPARENZA</p>	<p>Visibilità e aggiornamento costante del servizio offerto; sito web del servizio 4 Tempistica di risposta ai reclami: 30 gg</p>	<p>Modulistica: distinta per tipologia di istanze e resa disponibile su sito web del servizio 4 Tempi di risposta: inferiori a quanto previsto in tabella procedimenti ANAC</p>
<p align="center">EFFICACIA ED EFFICIENZA</p>	<p>Capacità di offrire servizi rispondenti agli standard; ottima Criteri di economicità e risparmio; buoni</p>	<p>Tempi di riscontro delle istanze: inferiori a quanto previsto in tabella procedimenti ANAC Numero di servizi on line: nessuno</p>
<p align="center">ATTENZIONE ALL'UTENZA</p>	<p>Disponibilità e capacità di ascolto dei bisogni degli utenti; ottimo</p>	<p>Indagine semestrale livello di soddisfazione utenza (customer satisfaction); nessuna</p>

V SETTORE: PUBBLICA ISTRUZIONE - SERVIZI SOCIALI - CULTURA E SPORT

Capo Settore - Dott.ssa Antonella Fucile

Tel.0931 709.251

fax 0931 709.326

email: responsabile.quintosettore@provincia.siracusa.it

pec: quinto_settore@pec.provincia.siracusa.it

Gli uffici sono ubicati nella sede centrale di Via Malta 106

Il servizio Biblioteca è ubicato nella sede di via Roma

Lo sportello Università è ubicato al primo piano in via Roma

SERVIZI

Servizio	Responsabile	Telefono	E-mail
Pubblica Istruzione e Patrimonio Immobiliare	Sig. Santo Sortino	0931709.307	pubblicaistruzione.patrimonio@provincia.siracusa.it
Formazione, Cultura, Sport e Spettacolo	Sig.ra Antonella Indomenico	0931709.355	sportellouniversitario@provincia.siracusa.it formazione.cultura@provincia.siracusa.it
Politiche Socio-Sanitarie e Pari Opportunità.	Dott.ssa Caterina Sarcia	0931 709.358 M. I. D. 800640300	pariopportunita@provincia.siracusa.it
Biblioteca	Dott.ssa Giuseppina Amato	0931 709630	biblioteca.eliovittorini@provincia.siracusa.it

<p>SERVIZIO MID (Mobilità Integrata Disabili) Il servizio è finalizzato ad incrementare il livello di accessibilità alle strutture territoriali ed a favorire l'integrazione sociale dei disabili.</p>	<p>ASPETTO DI QUALITA'</p>	<p>STANDARD DI QUALITA'</p>
	<p>Il Servizio MID garantisce:</p> <ul style="list-style-type: none"> • l'accesso al servizio a tutti coloro che ne hanno bisogno nell'ambito del territorio provinciale, compatibilmente con le risorse umane, finanziarie e strumentali disponibili; • l'informazione sulle modalità di erogazione del servizio; • la disponibilità della documentazione relativa alle prestazioni ricevute, per ogni utente e per coloro che ne hanno legalmente diritto, entro il minor tempo possibile; • la riservatezza e il rispetto della dignità della persona per qualsiasi servizio che venga erogato; <p>la personalizzazione dell'assistenza in rapporto alle esigenze del singolo in relazione al suo stato di disabile;</p>	<p>Il Servizio è attuato nel rispetto dei principi fondamentali, ispirati ai documenti internazionali promulgati dall'Organizzazione Mondiale della Sanità come strumento per realizzare concretamente la Dichiarazione Universale dei Diritti dell'Uomo.</p>
<p>ACCESSIBILITA'</p>		<p>Il servizio può essere richiesto telefonicamente al numero verde 800 640 300 o al n. 0931-709504 o tramite mail : servizio.mid@provincia.siracusa.it o per posta all'indirizzo "Libero Consorzio Comunale di Siracusa – Servizio M.I.D. – V Settore – Via Malta 106 Siracusa.</p>
<p>TRASPARENZA</p>		<p>Gli utenti hanno il diritto a presentare reclamo e ottenere risposta nel tempo massimo di 30 giorni; Viene effettuata la verifica del gradimento dei servizi da parte degli utenti attraverso sondaggi</p>
<p>EFFICACIA ED EFFICIENZA</p>	<p>Il servizio viene erogato in modo integrato, regolare e continuo compatibilmente con le risorse ed i vincoli.</p>	<p>Le risorse disponibili vengono impiegate nel modo più razionale ed oculato possibile al fine di produrre i massimi risultati possibili in termini di benessere degli utenti e di gratificazione del personale</p>
<p>ATTENZIONE ALL'UTENZA</p>	<p>L'attenzione centrale viene posta alla persona con pieno rispetto della sua dignità, qualunque siano le sue condizioni fisiche o mentali, culturali o sociali, con cortesia, educazione, rispetto e disponibilità da parte di tutti gli operatori</p>	

<p align="center">SERVIZIO</p> <p>Sportello Universitario Il servizio è finalizzato ad agevolare gli studenti residenti nella provincia di Siracusa nell'acquisire informazioni e nella gestione di problematiche specifiche degli studenti universitari</p>	<p align="center">ASPETTO DI QUALITA'</p>	<p align="center">STANDARD DI QUALITA'</p>
	<p>Il Servizio Sportello Universitario garantisce:</p> <ul style="list-style-type: none"> • l'accesso al servizio a tutti coloro che ne hanno bisogno nell'ambito del territorio provinciale, compatibilmente con le risorse umane, finanziarie e strumentali disponibili; • l'informazione sulle modalità di erogazione del servizio; • la disponibilità della documentazione relativa alle prestazioni ricevute, per ogni utente e per coloro che ne hanno legalmente diritto, entro il minor tempo possibile; • la riservatezza. 	<p>Il Servizio è attuato nel rispetto dei principi fondamentali del diritto allo studio</p>
<p align="center">ACCESSIBILITA'</p>		<p>Il servizio può essere effettuato tramite mail : sportello.universitario@provsr.it o per posta all'indirizzo "Liberio Consorzio Comunale di Siracusa – Servizio Università e Formazione – V Settore – Via Malta 106 Siracusa.</p> <p>Il servizio è ubicato al primo piano, nella sede di Via Roma, è svolto dal lunedì al venerdì dalle ore 8,30 alle 14,00 con un accesso pomeridiano il mercoledì dalle 15,00 alle 18,00.</p>
<p align="center">TRASPARENZA</p>		<p>Gli utenti hanno il diritto a presentare reclamo e ottenere risposta nel tempo massimo di 30 giorni; Viene effettuata la verifica del gradimento dei servizi da parte degli utenti attraverso sondaggi</p>
<p align="center">EFFICACIA ED EFFICIENZA</p>	<p>Il servizio viene erogato in modo integrato, regolare e continuo compatibilmente con le risorse ed i vincoli.</p>	<p>Le risorse disponibili vengono impiegate nel modo più razionale ed oculato possibile al fine di produrre i massimi risultati possibili in termini di soddisfazione degli utenti e di gratificazione del personale.</p>
<p align="center">ATTENZIONE ALL'UTENZA</p>	<p>L'attenzione centrale viene nel fornire informazioni precise alle richieste avanzate dagli studenti con cortesia, educazione, rispetto e disponibilità da parte di tutti gli operatori.</p>	

VI SETTORE: SVILUPPO ECONOMICO

Capo Settore - Dott.ssa Claudia Calore

Tel.0931 709.356 - 0931 709.673

email: responsabile.sestosettore@provincia.siracusa.it

pec: sesto_settore@pec.provincia.siracusa.it

Gli uffici sono ubicati nella sede centrale di Via Malta 106

SERVIZI

Servizio	Responsabile	Telefono	E-mail
Agricoltura e Distretti Produttivi	Gaetano Monterosso	0931 709.280	agricoltura.distretti@provincia.siracusa.it
Politiche comunitarie ed Economia di Sviluppo	Dott.ssa Ermelinda Saraceno	0931 709.356	puntoeuropa@provincia.siracusa.it politichecomunitarie.economiasviluppo@provincia.siracusa.it
Turismo	Frasoni Francesco	0931 709.316	infopoint@provincia.siracusa.it turismo@provincia.siracusa.it

SERVIZIO TURISMO	ASPETTO DI QUALITA'	STANDARD DI QUALITA'
ACCESSIBILITA'	<p>Gli uffici INFO POINT sono ubicati in diverse sedi di Siracusa e provincia: INFO POINT Siracusa in via Roma, 31; INFO POINT Avola in piazza Umberto I,17; INFO POINT Buscemi in via Vittorio Emanuele; INFO POINT Pachino in via Matteotti,33; INFO POINT Palazzolo Acreide in Piazza del Popolo.</p> <p>Le informazioni per l'accesso, oltre ad essere fornite dalla portineria, sono ricordate di volta in volta nelle comunicazioni trasmesse sia a mezzo E-Mail che cartaceo.</p>	<p>Gli uffici del servizio INFO POINT di Siracusa si trovano al piano terra in via Malta. Lo sportello è aperto al pubblico da lun./ven. dalle 07:30 alle 14:00 – mercoledì dalle 15:00 alle 17,00.</p> <p>Gli uffici del servizio INFO POINT di Avola si trovano a piano terra. Lo sportello è aperto al pubblico da lun./sab. dalle 07:30 alle 14:00 – mercoledì dalle 15:00 alle 18,00.</p> <p>Gli uffici del servizio INFO POINT di Buscemi si trovano al primo piano. Lo sportello è aperto al pubblico da lun./ven. dalle 07:45 alle 13:45 – mercoledì dalle 15:30 alle 17,30.</p> <p>Gli uffici del servizio INFO POINT Pachino si trovano al primo piano. Lo sportello è aperto al pubblico da lun./ven. dalle 08:00 alle 14:00 – giovedì dalle 15:30 alle 17,30.</p> <p>Gli uffici del servizio INFO POINT Palazzolo Acreide si trovano al piano terra. Lo sportello è aperto al pubblico da lun./ven. dalle 08:00 alle 14:00 – giovedì dalle 15:00 alle 17,00</p> <p>Gli orari di ricevimento degli uffici sono coerenti con il “REGOLAMENTO DELL'ORARIO DI SERVIZIO, DI LAVORO E DI APERTURA AL PUBBLICO DEL LIBERO CONSORZIO COMUNALE DI SIRACUSA”</p>
TRASPARENZA	<p>I servizi sono specifici e vengono offerti ai turisti, piantine, pacchetti in lingua(inglese, francese, tedesco), informazioni e indicazioni dei siti archeologici e musei; Il personale quotidianamente aggiorna su apposite bacheche gli eventi e le manifestazioni promosse nel territorio.</p>	<p>In riferimento alle singole presenze turistiche si effettua un monitoraggio delle presenze registrando le presenze su un apposito registro.</p>
EFFICACIA ED EFFICIENZA	<p>I servizi sono offerti prevalentemente verbalmente o tramite opuscoli posizionati nelle bacheche.</p>	
ATTENZIONE ALL'UTENZA	<p>Ottima la disponibilità del personale addetto all'ascolto ed al soddisfacimento delle richieste formulate dall'utenza.</p>	<p>Il livello di soddisfazione dell'utenza è Ottimo</p>

SERVIZIO UFFICIO EUROPA	ASPETTO DI QUALITA'	STANDARD DI QUALITA'
ACCESSIBILITA'	<p>Gli uffici sono ubicati presso la sede d via Malta, 106.</p> <p>Le informazioni per l'accesso, oltre ad essere fornite dalla portineria, sono ricordate di volta in volta nelle comunicazioni trasmesse sia a mezzo E-Mail che cartaceo.</p>	<p>Gli uffici del servizio si trovano: al piano terra stanza n. 6.</p> <p>I disabili possono accedervi con facilità utilizzando l'apposita pedana dall'ingresso del palazzo lato via Foro Siracusano fino all'androne.</p> <p>Gli orari di ricevimento degli uffici sono coerenti con il "REGOLAMENTO DELL'ORARIO DI SERVIZIO, DI LAVORO E DI APERTURA AL PUBBLICO DEL LIBERO CONSORZIO COMUNALE DI SIRACUSA" e più precisamente lo sportello è aperto al pubblico da lun./ven. dalle 09:00 alle 13:00 – mercoledì dalle 15:00 alle 16:00</p>
TRASPARENZA	<p>I servizi sono specifici e vengono offerti agli interessati, alle associazioni di categoria, alle scuole, agli Enti Pubblici aderenti al "<i>Coordinamento Provinciale Politiche UE</i>". Gli stessi sono costantemente aggiornati a mezzo E-mail, newsletter. È disponibile il punto informativo: puntoeuropa@provincia.siracusa.it. Ad oggi, non sono giunti reclami.</p>	<p>In riferimento alle singole attività man mano espletate, vengono predisposte appositi moduli di iscrizione o informazione.</p> <p>Le istanze sono evase settimanalmente.</p>
EFFICACIA ED EFFICIENZA	<p>I servizi sono offerti prevalentemente in via telematica proprio per garantire economicità e risparmio all'Ente.</p>	<p>On line vengono diffuse mensilmente le newsletter ai componenti del "<i>Coordinamento Provinciale Politiche UE</i>".</p> <p>Le prestazioni erogate avvengono con affidabilità e puntualità.</p>
ATTENZIONE ALL'UTENZA	<p>Ottima la disponibilità del personale addetto all'ascolto ed al soddisfacimento delle richieste formulate dall'utenza.</p>	<p>Il livello di soddisfazione dell'utenza è Ottimo</p>

VII SETTORE: APPALTI

Capo Settore – Dott. Salvatore Gangi

Tel.0931 709.269

email: responsabile.settimosettore@provincia.siracusa.it

pec: settimo_settore@pec.provincia.siracusa.it

Gli uffici sono ubicati nella sede centrale di Via Malta 106

SERVIZI

Servizio	Responsabile	Telefono	E-mail
Appalti Opere Pubbliche e Forniture .di Beni e Servizi (Centrale Unica di Committenza) e Contratti.	Di Raimondo Angelo	0931 709109	appalti.operepubbliche@provincia.siracusa.it
Espropriazioni	Geom. Sebastiano Giuliano	0931 709126	espropriazioni@provincia.siracusa.it

SERVIZIO Ufficio Appalti, Contratti, Fornitura di Beni e Servizi	ASPETTO DI QUALITÀ'	STANDARD DI QUALITÀ'
ACCESSIBILITÀ'	Ubicazione e accessibilità fisica; Informazioni per l'accesso.	Ricevimento tutti i giorni dalle ore 9,00 alle ore 13,30
TRASPARENZA	Visibilità e aggiornamento costante del servizio offerto; Tempistica di risposta ai reclami in tempi brevi.	Modulistica da predisporre in base agli avvisi in tempi brevi.
EFFICACIA ED EFFICIENZA	Capacità di offrire servizi rispondenti agli standard; Criteri di economicità e risparmio. Affidabilità capacità di offrire i servizi richiesti	Tempi brevi e personale disponibile all'adempimento della modulistica degli avvisi riscontrabili on-line
ATTENZIONE ALL'UTENZA	Disponibilità e capacità di ascolto dei bisogni degli utenti	Rilevazione segnalazione cittadini e soddisfazione immediata.

VIII SETTORE: VIABILITÀ

Capo Settore – Dott. Giovanni Grimaldi

Tel.0931709432

mail:responsabile.ottavosettore@provincia.siracusa.it

pec: ottavo_settore@pec.provincia.siracusa.it

Gli uffici sono ubicati al secondo piano nella sede di via Roma

SERVIZI

Servizio	Responsabile	Telefono	E-mail
Programmazione, Progettazione, Esecuzione e Collaudo Viabilità Zona Nord.	Geom. Antonino Barbiera	0931 709.425	viabilita.zonanord@provincia.siracusa.it
Programmazione, Progettazione, Esecuzione e Collaudo Viabilità Zona Centro.	Geom. Giuseppe Di Pasquale	0931 709.428	viabilita.zonacentro@provincia.siracusa.it
Programmazione, Progettazione, Esecuzione e Collaudo Viabilità Zona Sud.	Geom. Paolo Russo	0931 709.423	viabilita.zonasud@provincia.siracusa.it
Concessioni Tecniche Amministrative.	Geom. Salvatore Lupo	0931 709.424	concessioni.tecnicheamministrative@provincia.siracusa.it
Autorizzazioni e Pronto Intervento.	Riccardo Cannata	0931 709.416	autorizzazioni.prontointervento@provincia.siracusa.it
Progettazione e Manutenzione Impianti Pubblica Illuminazione	Emanuele Grillo	0931 709.426	progettazione.manutenzioneimpianti@provincia.siracusa.it

SERVIZIO Programmazione- Progettazione - Esecuzione e Collaudo Viabilità Zona Nord	ASPETTO DI QUALITA'	STANDARD DI QUALITA'
ACCESSIBILITA'	Ubicazione degli uffici: Comune di Siracusa sede di via Roma piano secondo, si accede ai suddetti uffici utilizzando le scale o l'ascensore.	Gli Uffici sono ubicati in via Roma al piano secondo, si accede utilizzando le scale o l'ascensore. Il pubblico si riceve senza alcuna limitazione di ora e giorno, infatti chiunque accede ai locali nei giorni lavorativi dal lunedì a venerdì dalle ore 7.30 alle ore 14.00 ed il mercoledì dalle ore 14.30 alle ore 18.00.
TRASPARENZA	Visibilità e aggiornamento costante del servizio offerto viene effettuata tramite Atti e comunicazioni sull'Albo Pretorio dell'Ente o per le vie brevi o con riscontri cartacei, al fine di informare gli Enti nonché gli utenti del territorio sull'operato del Libero Consorzio Comunale di Siracusa. In merito alla tempistica di risposta alle richieste di Atti si dà riscontro, a questi, nei tempi previsti per Legge.	Nel sito telematico del Libero Consorzio Comunale di Siracusa, accessibile agli utenti, è possibile consultare, l'albo pretorio dove sono pubblicate le Delibere relative alle gare di appalto per i progetti predisposti dal Servizio Programmazione. Progettazione - Esecuzione e Collaudo Viabilità Zona Nord.
EFFICACIA ED EFFICIENZA	Considerando quanto previsto dal Decreto legislativo del 27/10/2009 n. 150, e le attuali condizioni di questo Ente il Servizio Programmazione. Progettazione - Esecuzione e Collaudo Viabilità Zona Nord, compatibilmente con le risorse finanziarie assegnate, ha capacità di offrire servizi agli utenti delle strade e migliorare la transitabilità delle stesse,	I tempi di riscontro per mettere in sicurezza la viabilità della zona nord, sono correlate con i finanziamenti assegnati. Nel caso di pericoli per la pubblica incolumità si interviene immediatamente con interventi di somma urgenza. Il Servizio on-line Halley è tra l 'Ufficio Protocollo e l 'VIII Settore Viabilità.
ATTENZIONE ALL'UTENZA	Ottima disponibilità e capacità di ascolto dei bisogni degli utenti.	Non risulta che I 'VIII Settore abbia effettuato ai sensi dell'art. 38 del "Regolamento per la disciplina dei controlli interni" Indagine semestrale per il livello di soddisfazione utenza (Customer Satisfaction).

SERVIZIO Programmazione, Progettazione, Esecuzione e Collaudo Viabilità Zona Centro	ASPETTO DI QUALITA	STANDARD DI QUALITA
ACCESSIBILITA'	Gli uffici dell' VIII settore della viabilità zona centro sono situati nella sede di Via Roma del 2 ^o piano. Informazioni per l'accesso. Nei suddetti uffici si accede utilizzando le scale o l'ascensore. Servizio richiedibile/ottenibile recandosi presso i ns. uffici; o richiedibile/ottenibile tramite il servizio postale per via elettronica (fax, e mail, PEC)	Gli uffici dell' VIII settore della viabilità zona centro sono situati al 2 ^o piano della sede di Via Roma. Il pubblico si riceve nei giorni lavorativi da lunedì a Venerdì dalle ore 7,30 alle ore 14,00 ed il mercoledì dalle ore 14,30 alle ore 18,00.
TRASPARENZA	Il servizio viene effettuato tramite uffici postali per via elettronica (fax, e mail, PEC comunicazioni telefoniche o tramite lettere ordinarie, al fine di informare i comuni del territorio della Provincia di Siracusa di eventuali anomalie sulla viabilità. La tempistica di risposta alle richieste e reclami da parte di utenti si effettua tramite URP in base al regolamento art. 37 "gestione reclami" a seguito di richieste del suddetto ufficio al settore.	Nel sito telematico della Provincia di Siracusa oggi Libero Consorzio, è possibile consultare all'albo pretorio online per le pubblicazioni di determinazioni, delibere, relativa a lavori o provvedimenti da effettuare sulla viabilità della zona centro. disponibilità di visionare documenti. <ul style="list-style-type: none"> - Responsabile del servizio; - Referente, • - Costi; Riferimenti normativi; - Allegati (Modulistica); - Come risolvere disservizi / anomalie; - Tempi di risposta in giorni - Entro il termine massimo previsto per Legge
EFFICACIA ED EFFICIENZA	In materia di ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza, l'Ente non ha la capacità di offrire servizi in base alle disponibilità economiche attuali, tuttavia al fine di assicurare i servizi si cerca di migliorare e valorizzazione risultati.	Il termine per la risposta all'istanza per l'espletamento dell'istruttoria o accesso agli atti è tendenzialmente di 30 giorni. L'utente può presentare la domanda sia presentandosi direttamente allo sportello della pubblica amministrazione, oppure via posta elettronica certificata (PEC).
ATTENZIONE ALL'UTENZA	Disponibilità e capacità di ascolto dei bisogni degli utenti. L'ufficio viabilità zona centro, ha un' ottima capacità all'ascolto degli utenti riguardo al funzionamento, proposte o suggerimenti provenienti da utenti e/o da associazioni attinenti il settore viabile.	Indagine semestrale livello di soddisfazione utenza (Customer Satisfaction). Non risulta che sia stato effettuato alcuna indagine semestrale di customer satisfaction relativa ai servizi sul settore viabilità, nell'ottica di rilevare la soddisfazione o insoddisfazione degli utenti per i servizi.

SERVIZIO Programmazione, Progettazione, Esecuzione e Collaudo Viabilità Zona Sud.	ASPETTO DI QUALITA'	STANDARD DI QUALITA'
ACCESSIBILITÀ	Comune di Siracusa via Roma — Piano II, si accede ai suddetti uffici utilizzando le scale o l'ascensore.	Uffici ubicati nella sede di via Roma Siracusa al piano secondo, si accede utilizzando le scale o l'ascensore. Il pubblico si riceve nei giorni lavorativi da Lunedì a Venerdì a qualsiasi orario in cui gli uffici sono aperti senza limitazione nonostante più volte siano state emesse orari standard di ricevimento ma mai pubblicizzati.
TRASPARENZA	Visibilità e aggiornamento costante del servizio offerto viene effettuata tramite comunicazioni via internet o telefonicamente o facendo ordinanze per informare i comuni e gli utenti che fanno parte del territorio della Provincia di Siracusa. Per quanto riguarda la tempistica di risposta ai reclami si fa presente che l'art. 37 "Gestione Reclami" del "Regolamento per la disciplina dei controlli interni" recita che è di competenza dell'URP e che il Servizio 3 Manutenzione Viabilità Zona Sud dà, a seguito di richieste di atti da parte dell'URP, risposte in tempi brevi secondo normativa.	Nel sito telematico del libero Consorzio Comunale di Siracusa, accessibile dagli utenti, è possibile consultare, collegandosi con internet, o all'albo pretorio dove sono pubblicate le Determinazioni e le Deliberazioni relativi ai lavori o Provvedimenti di urgenza da effettuare nella zona Sud.
EFFICACIA ED EFFICIENZA	Considerando quanto previsto dal Decreto legislativo del 27/10/2009 n. 150 e le attuali condizioni di questo Ente il Servizio 3 "Manutenzione Viabilità Zona Sud" ha capacità di offrire servizi che cerca di migliorare in base alle disponibilità attuali dell'Ente secondo criteri di economicità e risparmio.	I tempi di riscontro delle istanze, presentate dagli utenti al Servizio 3, varia: se si tratta di eliminazione di pericoli alla pubblica incolumità interviene immediatamente; se si tratta di primari servizi di pubblica utilità interviene nel più breve tempo possibile; Dove non si evidenziano motivazioni valide che giustificano un intervento urgente e si riesce ad avere una fattiva collaborazione da parte degli utenti richiedenti, il tempo per l'espletamento dell'istruttoria è di circa 30 giorni. Le richieste degli utenti arrivano tramite il servizio on-line Halley di protocollazione oppure cartaceo tramite ufficio Protocollo.
ATTENZIONE ALL'UTENZA	Ottima disponibilità e capacità di ascolto dei bisogni degli utenti.	Non risulta che l'VIII Settore abbia effettuato ai sensi dell'art. 38 del "Regolamento per la disciplina dei controlli interni" Indagine semestrale per il livello di soddisfazione utenza (Customer Satisfaction)

SERVIZIO Concessioni Tecniche Amministrative	ASPETTO DI QUALITA'	STANDARD DI QUALITA'
ACCESSIBILITA'	Comune di Siracusa via Roma piano secondo e si accede ai suddetti uffici utilizzando le scale o l'ascensore.	Uffici ubicati nella sede di via Roma Siracusa al piano secondo e si accede utilizzando le scale o l'ascensore. Il pubblico si riceve nei giorni lavorativi da lunedì a venerdì dalle ore 7.30 alle ore 14.00 ed il mercoledì dalle ore 14.30 alle ore 18.00.
TRASPARENZA	Visibilità e aggiornamento costante del servizio offerto viene effettuata tramite comunicazioni via internet o telefonicamente o facendo ordinanze per informare i comuni e gli utenti che fanno parte del territorio della Provincia di Siracusa. Per quanto riguarda la tempistica di risposta ai reclami si fa presente che l'art. 37 "Gestioni Reclami" del "Regolamento per la disciplina dei controlli interni" recita che è di competenza dell'URP e che il Servizio 4 Concessioni dà, a seguito di richieste di atti da parte dell'URP, risposte in tempi brevi.	Nel sito telematico del Libero Consorzio Comunale di Siracusa, accessibile dagli utenti, è possibile consultare, collegandosi con internet, o all'albo pretorio dove sono pubblicate le Determinazioni relative alle concessioni o autorizzazioni rilasciate dal Servizio 4 Concessioni dell' VIII Settore o sito Regolamenti dove è pubblicato il "Regolamento in materia di Concessioni o nulla Osta stradali". La modulistica aggiornata viene consegnata a mano, informando il richiedente sulla compilazione o trasmessa per via telematica
EFFICACIA ED EFFICIENZA	Considerando quanto previsto dal Decreto legislativo del 27/10/2009 n. 150 e le attuali condizioni di questo Ente il Servizio 4 Concessioni dell' VIII Settore ha capacità di offrire servizi che cerca di migliorare in base alle disponibilità attuali dell'Ente secondo criteri di economicità e risparmio.	I tempi di riscontro delle istanze, presentate dagli utenti al Servizio 4 Concessioni, varia: se si tratta di eliminazioni di pericoli alla pubblica incolumità interviene immediatamente; se si tratta di primari servizi di pubblica utilità interviene nel più breve tempo possibile; se si tratta di particolari servizi per la collettività risponde entro 10 giorni dal ricevimento dell'istanza; se si tratta di istanze presentate dagli utenti riguardanti concessioni, autorizzazioni, pareri, nulla osta, attraversamenti di tubazioni interrato o cavi aerei, dove non si evidenziano motivazioni valide che giustificano un intervento urgente e si riesce ad avere una fattiva collaborazione da parte degli utenti richiedenti, il tempo per l'espletamento dell'istruttoria è di circa giorni 30. Il Servizio on-line Halley è tra l'Ufficio Protocollo e l'VIII Settore Viabilità.
ATTENZIONE ALL'UTENZA	Ottima disponibilità e capacità di ascolto dei bisogni degli utenti	Non risulta che l'VIII Settore abbia effettuato ai sensi dell'art. 38 del "Regolamento per la disciplina dei controlli interni" Indagine semestrale per il livello di soddisfazione utenza (Customer Satisfaction).

SERVIZIO Autorizzazioni e pronto intervento	ASPETTO DI QUALITA'	STANDARD DI QUALITA'
ACCESSIBILITA'	Comune di Siracusa via Roma piano secondo e si accede ai suddetti uffici utilizzando le scale o l'ascensore	Gli Uffici sono ubicati in via Roma Siracusa al piano secondo, si accede utilizzando le scale o l'ascensore. Il pubblico si riceve senza alcuna limitazione di ora e giorno, infatti chiunque accede ai locali nei giorni lavorativi da lunedì a venerdì dalle ore 7.30 alle ore 14.00 ed il mercoledì dalle ore 14.30 alle ore 18.00.
TRASPARENZA	Visibilità e aggiornamento costante del servizio offerto viene effettuata tramite Atti e comunicazioni sull'Albo Pretorio dell'Ente o per le vie brevi o con riscontri cartacei, al fine di informare gli Enti nonché gli utenti del territorio sull'operato del Libero Consorzio Comunale di Siracusa. In merito alla tempistica di risposta alle richieste di Atti si fa presente che l'art. 37 "Gestioni Reclami" del "Regolamento per la disciplina dei controlli interni" recita che è di competenza dell'URP e che il Servizio 1 Programmazione.- Progettazione -Esecuzione e Collaudo Viabilità Zona Nord, dà riscontro, a questi nei tempi previsti per Legge.	Nel sito telematico del Libero Consorzio Comunale di Siracusa, accessibile agli utenti, è possibile consultare, l'albo pretorio dove sono pubblicate le Delibere relative alle gare di appalto per i progetti predisposti dal Servizio 1 Programmazione. Progettazione. Esecuzione E Collaudo Viabilità Zona Nord.
EFFICACIA ED EFFICIENZA	Considerando quanto previsto dal Decreto legislativo del 27/10/2009 n. 150, e le attuali condizioni di questo Ente il Servizio 1 Servizio Programmazione Progettazione Esecuzione e Collaudo Viabilità Zona Nord, compatibilmente con le risorse finanziarie assegnate, ha capacità di offrire servizi agli utenti delle strade e migliorare la transitabilità delle stesse	I tempi di riscontro per mettere in sicurezza la viabilità della zona Nord, sono correlate con i finanziamenti assegnati. Nel caso di pericoli per la pubblica incolumità si interviene immediatamente con interventi di somma urgenza. Il Servizio on-line Halley è tra l'Ufficio Protocollo e l'VIII Settore Viabilità.
ATTENZIONE ALL'UTENZA	Ottima disponibilità e capacità! di ascolto dei bisogni degli utenti.	Non risulta che l' VIII Settore abbia effettuato ai sensi dell'art. 38 del "Regolamento per la disciplina dei controlli interni" Indagine semestrale per il livello di soddisfazione utenza ' (Customer Satisfaction).

SERVIZIO Progettazione, Manutenzione, impianti di pubblica Illuminazione	ASPETTO DI QUALITA'	STANDARD DI QUALITA'
ACCESSIBILITA'	Comune di Siracusa via Roma — Piano 2 ^o , si accede ai suddetti uffici utilizzando le scale o l'ascensore	Uffici ubicati nella sede di via Roma Siracusa al piano secondo, si accede utilizzando le scale o l'ascensore Il pubblico si riceve nei giorni lavorativi da Lunedì a Venerdì a qualsiasi orario in cui gli uffici sono aperti senza limitazione nonostante più volte siano state emesse orari standard di ricevimento ma mai pubblicizzati.
TRASPARENZA	Visibilità e aggiornamento costante del servizio offerto viene effettuata tramite comunicazioni via internet o telefonicamente o facendo ordinanze per informare i comuni e gli utenti che fanno parte del territorio della Provincia di Siracusa. Per quanto riguarda la tempistica di risposta ai reclami si fa presente che l'art. 37 "Gestione Reclami" del "Regolamento per la disciplina dei controlli interni" recita che è di competenza dell'URP e che il Servizio 6 Progettazione, Manutenzione, impianti di pubblica Illuminazione dà, a seguito di richieste di atti da parte dell'URP, risposte in tempi brevi secondo normativa	Nel sito telematico del libero Consorzio Comunale di Siracusa, accessibile dagli utenti, è possibile consultare, collegandosi con internet, o all'albo pretorio dove sono pubblicate le Determinazioni e le Deliberazioni relativi ai lavori o Provvedimenti di urgenza da effettuare nella zona.
EFFICACIA ED EFFICIENZA	Considerando quanto previsto dal Decreto legislativo del 27/10/2009 n. 150 e le attuali condizioni di questo Ente il Servizio 6 "Progettazione, Manutenzione, impianti di pubblica Illuminazione" ha capacità di offrire servizi che cerca di migliorare in base alle disponibilità attuali dell'Ente secondo criteri di economicità e risparmio.	I tempi di riscontro delle istanze, presentate, dagli utenti al Servizio 3, varia: se si tratta dell'eliminazione di pericoli alla pubblica incolumità interviene immediatamente; se si tratta di primari servizi di pubblica utilità interviene nel più breve tempo possibile; Dove non si evidenziano, motivazioni valide che giustificano un intervento urgente e si riesce ad avere una fattiva collaborazione da parte degli utenti richiedenti, il tempo per l'espletamento dell'istruttoria è di circa 30 giorni. Le richieste degli utenti arrivano tramite il servizio on-line Halley di protocollazione oppure cartaceo tramite ufficio Protocollo.
ATTENZIONE ALL'UTENZA	Ottima disponibilità e capacità di ascolto dei bisogni degli utenti	Non risulta che l'VIII Settore abbia effettuato ai sensi dell'art. 38 del "Regolamento per la disciplina dei controlli interni" Indagine semestrale per il livello di soddisfazione utenza Customer Satisfaction.

IX SETTORE: MANUTENZIONE – PATRIMONIO

Capo Settore – Ing. Paolo Trigilio

tel.0931 709 413

mail: responsabile.nonosettore@provincia.siracusa.it

pec: nono_settore@pec.provincia.siracusa.it

Gli uffici sono ubicati al primo piano nella sede di via Roma

SERVIZI

Servizio	Responsabile	Telefono	E-mail
Edilizia Scolastica	Ing. Francesco Russo	0931 709462	ediliziascolastica@provincia.siracusa.it
Edilizia Patrimoniale e Sportiva – RSSPP	Sig. Carmelo Lombardo	0931 709402	ediliziapatrimoniale.sportiva@provincia.siracusa.it
Finanziamenti esterni e relativi adempimenti	Dott. Francesco Collura	0931 709.440	finanziamentiesterni.adempimenti@provincia.siracusa.it

SERVIZIO MANUTENZIONE	ASPETTO DI QUALITA'	STANDARD DI QUALITA'
ACCESSIBILITA' Ubicazione e accessibilità fisica; Informazioni per l'accesso. Indicare piano, servizio accesso disabili, cartelli indicativi, orari di ricevimento	Il Servizio è posto al primo piano nella sede di via Roma	Il Servizio è posto al primo piano accessibile tramite ascensore, con indicazioni chiare fornite da tabelle, all'interno esistono delle tabelle poste a fianco delle porte degli uffici contenenti il servizio, la qualifica, il nome ed il cognome dell'impiegato.
TRASPARENZA Visibilità ed aggiornamento costante del servizio offerto Indicare eventuale modulistica; tempi di risposta in giorni	Il Servizio è sempre aggiornato relativamente alle ultime leggi in materia dando una breve tempistica alla risoluzione dei problemi segnalati dai Presidi delle scuole di competenza del Libero Consorzio.	Al momento non esiste una modulistica vera e propria per l'utilizzo dell'Utenza, i tempi di risposta variano in base alla gravità della richiesta ed ai tempi di valutazione dei metodi e materiali per l'intervento
EFFICACIA ED EFFICIENZA capacità di offrire servizi rispondenti agli standard Criteri di economicità e risparmio. Indicare tempi di riscontro delle istanze. Numero dei servizi on line	servizi all'utenza scolastica in primis vengono svolti nel più breve tempo possibile e nei modi più efficienti ed economicamente più convenienti tramite una ricerca dei nuovi materiali e soluzioni proposte nel campo dell'edilizia	I tempi di riscontro sono direttamente legati alla gravità dei problemi che vengono segnalati dai Presidi delle scuole e comunque rientrano abbondantemente nei 30 giorni. E presente all'interno del Servizio uno sportello telematico per le comunicazioni A.N.A.C., richieste DURC (INAIL) e per l'inserimento dei dati in genere.
ATTENZIONE ALL'UTENZA Disponibilità ed ascolto dei bisogni degli utenti. Indagine semestrale livello di soddisfazione utenza (Customer Satisfaction)		I Tecnici del servizio 1 Manutenzione sono sempre disponibili alle richieste dell'utenza scolastica avanzate tramite i presidi degli Istituti scolastici di competenza del Libero Consorzio.

X SETTORE: AMBIENTE

Capo Settore - Ing. Domenico Sole Greco

Tel.0931 709.715

Tel.0931 24255

mail: responsabile.decimosettore@provincia.siracusa.it

pec: decimo_settore@pec.provincia.siracusa.it

Gli uffici sono ubicati nella sede di via Necropoli del Fusco

SERVIZI

Servizio	Responsabile	Telefono	E-mail
Tutela Ambientale ed Ecologia	Ing. Paolo Trigilio	0931 709.763	tutelambientale.ecologia@provincia.siracusa.it ced.ecologia@provincia.siracusa.it
Rifiuti e Bonifiche	Geol. Emanuele Annino	0931 709.728	rifiuti.bonifiche@provincia.siracusa.it
R. N.O.	Dott. Giuseppe Mammino	0931 445.892	parchi.riserve@provincia.siracusa.it
Sanzioni Amministrative Ambientali	Dott.ssa Apollonia Bonaccorso	0931 709.756	sanzioniamministrativeambientali@provincia.siracusa.it

SERVIZIO RIFIUTI E BONIFICHE	ASPETTO DI QUALITA'	STANDARD DI QUALITA'
ACCESSIBILITA'	Ubicazione: Via Necropoli del Fusco n.7 Sr - Piano terra. Accessibilità fisica: consentito a persona con ridotta o impedita capacità motoria.	Piano: terra Servizio accesso disabili: scivola Cartelli indicativi: cartelli indicanti le vie di uscita (anche di emergenza) Orari di ricevimento: da vigente regolamento
TRASPARENZA	Verbali di sopralluogo, di riunioni tecniche, pareri sulle attività di gestione rifiuti; Tempistica di risposta ai reclami: nel rispetto della normativa sui procedimenti amministrativi	Modulistica: predisposta per attività ex artt. 214 e 216 D.Lgs. 152/06 Tempi di risposta in giorni: nel rispetto della normativa sui procedimenti amministrativi
EFFICACIA ED EFFICIENZA	Capacità di offrire servizi rispondenti agli standard: ottima Criteri di economicità e risparmio: ottimi	Tempi di riscontro delle istanze: nel rispetto della normativa sui procedimenti amministrativi e dell'art. 216 del D.Lgs. 152/06 Numero di servizi on-line: nessuno
ATTENZIONE ALL'UTENZA	Disponibilità e capacità di ascolto dei bisogni degli utenti: ottimi	Indagine semestrale livello di soddisfazione utenza (customer satisfaction): nessuna

XI SETTORE: AVVOCATURA

Capo Settore - Dott.ssa Apollonia Bonaccorso

Tel:0931 709.826

email: responsabile.undicesimosettore@provincia.siracusa.it

pec: avvocatura@pec.provincia.siracusa.it

Gli uffici sono ubicati nella sede di via Roma

SERVIZI

Servizio	Responsabile	Telefono	E-mail
Contenzioso	Dott. G. Stella	0931 709.825	contenzioso@provincia.siracusa.it
Infortunistica Stradale	Sig.ra Antonella Monello	0931 709.830	infortunisticastradale@provincia.siracusa.it
Mediazione Legale	Dott.ssa Apollonia Bonaccorso (ad interim)	0931 709.822	mediazionelegale@provincia.siracusa.it

SERVIZIO Servizio Accertamento, Gestione, Contenzioso e Liquidazione Sinistri R.C. T.	ASPETTO DI QUALITA'	STANDARD DI QUALITA'
ACCESSIBILITA'	Ubicazione e accessibilità fisica: via Roma 31. Informazione per l'accesso : via Roma 31.	Piano III. Orari di ricevimento: 10-12,30 tutti i giorni. Presente ascensore.
TRASPARENZA	Capacità di offrire servizi rispondenti agli standard: ottimo. Tempistica di risposta ai reclami: Buono.	Per la richiesta di risarcimento danni è presente uno schema di domanda nella sezione "Amministrazione Trasparente" - Modulistica-Avvocatura. Tempi di risposta : entro i 30 giorni trasmissione all'assicurazione che provvederà a soddisfare la richiesta in tempi indipendenti dall'operato dell'Ente.
EFFICACIA ED EFFICIENZA	Capacità di offrire servizi rispondenti agli standard: ottima. Criteri di economicità e risparmio: possibilità di inviare le richieste tramite posta elettronica.	Entro dieci giorni l'utente avrà la comunicazione della trasmissione della pratica alla compagnia assicurativa e l'indicazione degli uffici con cui prendere contatti. Numero di servizi on line: nessuno
ATTENZIONE ALL'UTENZA	Disponibilità e capacità di ascolto dei bisogni degli utenti: Buona.	Indagine semestrale livello di soddisfazione utenza (Customer Satisfaction) : NESSUNA

XII SETTORE: POLIZIA PROVINCIALE

Capo Settore: Comandante Angelotti Sergio

Tel.0931 62114

Segreteria 0931 709702

fax 0931 62114

email: responsabile.dodicesimosettore@provincia.siracusa.it

pec: poliziaprovinciale@pec.provincia.siracusa.it

Gli uffici sono ubicati nella sede di via Necropoli del Fusco 7

SERVIZI

Servizio	Responsabile	Telefono	E-mail
Polizia Amministrativa e Stradale	Ispettore Capo Cavaliere Salvatore	0931 62114	poliziaprovinciale@provincia.siracusa.it
Polizia Ambientale	Vice Comandante Licitra Maurizio	0931 709.737	poliziaprovinciale@provincia.siracusa.it

SERVIZIO Polizia Amm.va e stradale- Polizia Ambientale	ASPETTO DI QUALITA'	STANDARD DI QUALITA'
ACCESSIBILITA'	Ubicazione e accessibilità fisica: Il XII Settore Polizia Provinciale è ubicato a Siracusa via Necropoli del Fusco 7, l'edificio è di recente costruzione e ristrutturazione, è facilmente accessibile con ampio parcheggio sia per i dipendenti che per gli utenti.	Piano terraneo, con due accessi ai disabili. Tabelle indicative informano gli utenti. L'ubicazione è indicata anche sul sito web istituzionale con gli orari di apertura e ricevimento al pubblico.
TRASPARENZA	Visibilità e aggiornamento costante del servizio offerto; tempistica di risposta ai reclami. Visibilità è garantita dal servizio esterno con le autovetture istituzionali, ulteriore visibilità si ha con il sito istituzionale. L'aggiornamento è continuo con le nuove normative. Non sono pervenuti reclami ma la tempistica di risposta all'unico reclamo è stata immediata soprattutto via e mail.	tempi di risposta in giorni. Non è prevista modulistica
EFFICACIA ED EFFICIENZA	In base al personale in dotazione (solo 9 unità) e presente in servizio. Risparmio del carburante entro i limiti al fine di garantire i servizi di controllo del territorio.	La Polizia provinciale oltre le istanze cartacee provenienti da privati, Enti deve rispondere alle segnalazioni telefoniche. Il riscontro alle istanze cartacee entro le 48 ore si effettua il sopralluogo e si redige una relazione che può interessare più uffici o altre istituzioni. Per le segnalazioni telefoniche in base agli operatori presenti in servizio e dal luogo dove è richiesto l'intervento di solito la tempistica è equivalente al tempo strettamente necessario per raggiungere il posto. Non sono presenti servizi on line per la peculiarità dei servizi di polizia.
ATTENZIONE ALL'UTENZA	L'utenza viene accolta e messa in condizioni di massima considerazione dei problemi esposti (vedi denunce etc)	Indagine semestrale livello di soddisfazione utenza (customer Satisfaction) Non sono presenti indagini semestrali di soddisfazione utenza.

INDICE

PREMESSA.....	2
Contenuto del documento	3
Ambito normativo documentale di riferimento e provvedimenti correlati.....	5
ORGANIGRAMMA.....	7
UFFICIO DI STAFF DEL GABINETTO DEL PRESIDENTE	8
UFFICIO DEL SEGRETARIO GENERALE.....	8
I SETTORE: AFFARI GENERALI E PARTECIPATE.....	9
SERVIZI.....	9
II SETTORE: RISORSE UMANE	12
SERVIZI.....	12
III SETTORE: ECONOMICO FINANZIARIO	13
SERVIZI.....	13
IV SETTORE: POLITICHE STRATEGICHE	15
SERVIZI.....	15
V SETTORE: PUBBLICA ISTRUZIONE - SERVIZI SOCIALI - CULTURA E SPORT.....	17
SERVIZI.....	17
VI SETTORE: SVILUPPO ECONOMICO	20
SERVIZI.....	20
VII SETTORE: APPALTI	23
SERVIZI.....	23
VIII SETTORE: VIABILITÀ.....	25
SERVIZI.....	25
IX SETTORE: MANUTENZIONE – PATRIMONIO.....	32
SERVIZI.....	32
X SETTORE: AMBIENTE	34
SERVIZI.....	34
XI SETTORE: AVVOCATURA.....	36
SERVIZI.....	36
XII SETTORE: POLIZIA PROVINCIALE	38
SERVIZI.....	38