

Servizio erogato	Interventi di recupero degli edifici nei centri storici art. 33 Lr. 14.05.2009, n.6 Il servizio eroga contributi, con procedura "a sportello", in conto interesse sul mutuo venenziale che l'utente stipulerà con l'Istituto mutuale (UNICREDIT) per interventi di recupero di immobili localizzati nel territorio regionale: ad uso residenziale o ad uso non residenziale, purché ricompresi in una immobiliare o complessi immobili a prevalenza uso residenziale, ubicati nei centri storici o in zone omogenee "A" o classificati nello storico	Dimensione	Sottodimensione	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Denominazione della struttura	Servizio 6 – Edilizia Abitativa	Accessibilità	Fisica	Accesso allo sportello fisico di accoglienza	(5 giornate lavorative a settimana)	260
Responsabile del procedimento	Angela Lampasi – angela.lampasi@regione.sicilia.it		Multicanale	Possibilità di comunicare a mezzo telefono, fax, posta, e-mail	(5 giornate lavorative a settimana)	260
	Via Leonardo da Vinci n. 161	Tempestività	Tempestività	Erogazione della prestazione entro i termini previsti dalla normativa e/o regolamento. Il servizio telefonicamente fornisce risposte in tempo reale; le risposte alle e-mail sono evase entro 24/48 ore (entro 72 ore se pervenute nella chiusura dell'ufficio per fine settimana o festività)	Numero delle prestazioni effettuate entro il tempo previsto. (Tempo medio di risposta alle chiamate entranti / 60 secondi) (Tempo medio di risposta alle richieste via e-mail: 24/ 48 ore)	100% 100%
modalità di accesso al servizio	lunedì - mercoledì - venerdì dalle ore 09.00 alle ore 13.00 e mercoledì pomeriggio dalle ore 16.00 alle ore 17.00 Gaetano Ciccione 091 7072040 – gaetano.ciccione@regione.sicilia.it - Angela Lampasi 091 7072345 angela.lampasi@regione.sicilia.it - departemento_infrastrutture@centrali.regione.sicilia.it http://pti.regione.sicilia.it/portali/pagelportalPIR_PORTALEPIR_LaStrutturaRegionalePIR_AssInfrastruttureMobilita/PIR_InfrastruttureMobilitaTrasporti	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
			Tempestività di risposta	Pubblicazione sul sito web della tempistica programmata	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
Modulistica	allegati di cui al Bando Pubblico 2015	Efficacia	Conformità	% di regolarità della prestazione erogata	Numero di pratiche evase conformemente alla norma di riferimento / Numero totale comunicazioni	100,00%
tempi di erogazione del servizio	150 gg.		Affidabilità	Perilenzia della prestazione erogata	Numero di reclami / Numero richieste evase	-5%
			Completezza	% di esautività della prestazione erogata	Numero comunicazioni evase senza ulteriori adempimenti dell'utente / Numero totale di comunicazioni	100,00%
trasparenza del servizio	http://pti.regione.sicilia.it/portali/pagelportalPIR_PORTALEPIR_LaStrutturaRegionalePIR_AssInfrastruttureMobilita/PIR_InfrastruttureMobilitaTrasportiPIR_AreestematichePIR_AbitontenutiPIR_Cosastreper/PIR_Interventidrecuperodegiedificisituineicentristorici					
Eventuali costi per l'utente						

Dipartimento regionale delle Infrastrutture della Mobilità e dei Trasporti						
Servizio erogato	Dimensione	Sottodimensione	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato	
<p>Concessione di contributi sugli interessi dei mutui contratti dalle cooperative edilizie e da imprese edili, in conformità a quanto previsto dalla legge 5 agosto 1978, n.457 e successive modifiche ed integrazioni e la L.R. 79/75 e s.m.e.i. Il servizio eroga contributo in conto interesse sul mutuo che l'utente stipula con l'Istituto mutante per gli interventi di edilizia residenziale convenzionata-aggiudicata nel territorio della regione siciliana per la costruzione e/o recupero alloggi.</p>						
Denominazione della struttura		Fisica	Accesso allo sportello fisico di accoglienza	(5 giornate lavorative a settimana)	260	
Responsabile del procedimento		Multicanale	Possibilità di comunicare a mezzo telefono, fax, posta, e-mail	(5 giornate lavorative a settimana)	260	
			Disponibilità del servizio tramite pubblicazione sul sito web istituzionale	(Numero spazi web aggiornati) / (Numero spazi web da aggiornare)	100,00%	
modalità di accesso al servizio		Tempestività	Erogazione del-la prestazione entro i termini previsti dalla normativa e/o regolamento. Il servizio telefonico fornisce risposte in tempo reale; le risposte alle e-mail sono evase entro 24 (48 ore) (entro 72 ore se pervenute nella chiusura dell'ufficio per fine settimana o festività	(Numero delle prestazioni effettuate entro il tempo previsto. Tempo medio di risposta alle chiamate entranti: 60 secondi) (Tempo medio di risposta alle richieste via e-mail: 24-48 ore)	100%	
	Via Leonardo da Vinci n. 161				100%	
	lunedì - mercoledì - venerdì dalle ore 09.00 alle ore 13.00 e mercoledì pomeriggio dalle ore 16.00 alle ore 17.00	Responsabili	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del Servizio	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni	
	Gaetano Ciccone 091 7072040 - gaetano.ciccone@regione.sicilia.it - Tuzzolino Luigi 0917072089 luigi.tuzzolino@regione.sicilia.it - Milazzo Salvatore 0917072456 salvatore.milazzo@regione.sicilia.it - Testaverde Maria 0917072319 maria.testaverde@regione.sicilia.it - Drago Sebastiano 0917072016 sebastiano.drago@regione.sicilia.it - Dipartimento Infrastrutture@certmail regione.sicilia.it	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	
	http://pti.regione.sicilia.it/portal/page/portal/PIR-LaStrutturaRegionale/PIR_AssInfrastruttureMobilita/PIR_AssInfrastruttureMobilitaTrasporti	Tempestiche di risposta	Pubblicazione sul sito web della tempestica 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	
Modulistica		Conformità	% di regolarità della prestazione erogata	Numero di pratiche evase conformemente alla norma di riferimento / Numero totale comunicazioni	100,00%	
	http://pti.regione.sicilia.it/portal/page/portal/PIR_PORTALE/PIR-LaStrutturaRegionale/PIR_AssInfrastruttureMobilita/PIR_AssInfrastruttureMobilitaTrasporti	Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata	Numero di reclami / Numero richieste evase	-5%	
tempi di erogazione del servizio	150 gg.	Compiutezza	% di esaustività della prestazione erogata	Numero comunicazioni evase senza ulteriori adempimenti dell'utenza / Numero totale di comunicazioni	100,00%	
trasparenza del servizio	http://pti.regione.sicilia.it/portal/page/portal/PIR_PORTALE/PIR-LaStrutturaRegionale/PIR_AssInfrastruttureMobilita/PIR_AssInfrastruttureMobilitaTrasporti					
Evetuali costi per l'utente						