

Scheda (A) – Scheda di analisi del servizio erogato

Direzione Generale Presidenza della Giunta e Programmazione Strategica– Ufficio Affari Generali.

Principali caratteristiche del servizio erogato	
Denominazione	Accesso a documenti amministrativi (Legge n. 241/1990 – Art. 22 com.1 lett. b)
Descrizione del servizio erogato	Il servizio di accesso agli atti amministrativi consta del riscontro fornito dalla Regione Basilicata ad una richiesta di accesso ad atti amministrativi. Ai sensi dell'art. 22 della Legge n. 241/90 e ss.mm.i.i., al fine di assicurare la trasparenza dell'attività amministrativa e di favorirne lo svolgimento imparziale, è riconosciuto a chiunque vi abbia interesse diretto, concreto e attuale per la tutela di situazioni giuridicamente rilevanti il diritto di accesso ai documenti amministrativi, da intendersi quale diritto degli interessati di richiedere, di prendere visione ed, eventualmente, ottenere copia dei documenti amministrativi.
Tipologia di servizio	Finale individuale
Destinatari	Cittadini, associazioni, imprese ed altri soggetti che dimostrino di avere un interesse giuridicamente rilevante nei confronti dell'atto oggetto del diritto di accesso. Ai sensi dell'art. 9 del D.P.R. n. 352/92, il diritto di accesso è riconosciuto anche alle amministrazioni, alle associazioni ed ai comitati portatori di interessi pubblici o diffusi.
Missione/Programmi (D.Lgs n.118/2011)	Missione 01 - Servizi istituzionali, generali e di gestione Programma 03 - Gestione economica, finanziaria, programmazione e provveditorato
Responsabile dell'Ufficio che eroga il servizio	Dirigente pro-tempore Ufficio Affari Generali ufficio.affari.generali@cert.regione.basilicata.it
Responsabile del provvedimento	Dirigente pro-tempore Ufficio Affari Generali
Responsabile del procedimento connesso al servizio erogato	Responsabile P.O. "Archivio, corrispondenza e gestione affari generali" – Sig.ra Antonietta Morlino antonella.morlino@regione.basilicata.it tel. 0971-668961
Oggetto della prestazione	Autorizzazione a prendere visione del/i documento/i amministrativo/i o rilascio copia del/i documento/i amministrativo/i, da intendersi quale rappresentazione grafica, fotocinematografica, elettromagnetica o di qualunque altra specie del contenuto di atti, anche interni o non relativi ad uno specifico procedimento, detenuti dalla pubblica amministrazione e concernenti attività di pubblico interesse.

Modalità di erogazione	
Modalità di accesso al servizio	Multicanale: - La richiesta di accesso ad atti disponibili nell'archivio corrente perché prodotti negli ultimi 5 anni, può essere presentata in carta semplice all'ufficio che ha formato l'atto o lo detiene stabilmente. - La richiesta di accesso ad atti presenti in archivio perché prodotti da oltre 5 anni, deve essere presentata utilizzando la apposita modulistica disponibile sul sito istituzionale della Regione Basilicata nella sezione "URP - Modulistica - Accesso atti amministrativi" e può essere: 1) consegnata personalmente o a mezzo di un delegato, munito di delega in carta semplice con copia fotostatica del documento di identità del delegante (in corso di validità), presso l'ufficio Affari Generali - Direzione Presidenza della Giunta e Programmazione Strategica - Via Vincenzo Verrastro n. 4; 2) inviata attraverso il servizio postale, all'Ufficio Affari Generali - Direzione Presidenza della Giunta e Programmazione Strategica, Via Vincenzo n. 4, allegando la copia fotostatica del documento di identità del richiedente; 3) inviata per via telematica, esclusivamente attraverso la propria casella di Posta Elettronica Certificata (PEC) all'indirizzo: accessofacile@cert.regione.basilicata.it.
Tempi	Il servizio viene erogato nell'orario di seguito riportato: Orari di servizio: lunedì-martedì-giovedì 9:00-13:00; 16:00-17:30
Personale di riferimento	Dirigente pro-tempore Ufficio Affari Generali Responsabile P.O. "Archivio, corrispondenza e gestione affari generali" – Sig.ra Antonietta Morlino antonella.morlino@regione.basilicata.it; tel. 0971.668961 Supporto esterno: Annamaria Luna - annamaria.luna@supporto.regione.basilicata.it tel. 0971668146 - Supporto esterno: Filomena Cufino - Tel. filomena.cufino@supporto.regione.basilicata.it tel. 0971668146 -
Eventuali costi a carico dell'utente e metodi di pagamento	L'esame dei documenti amministrativi è gratuito. Il rilascio di copia è subordinato al pagamento di € 0,26 per 1 o 2 pagine (foglio formato A4) e € 0,52 per 1 o 2 pagine (foglio di formato superiore) a titolo di rimborso delle spese di riproduzione, fatte salve ulteriori spese addebitabili in forza delle vigenti disposizioni in materia di bollo
Supporti	La richiesta di accesso agli atti deve essere presentata utilizzando la apposita modulistica disponibile sul sito istituzionale della Regione Basilicata nella sezione "URP - Modulistica - Accesso atti amministrativi" reperibile al link: https://www.regione.basilicata.it/giunta/site/giunta/departament.jsp?dep=100435&area=2995363&level=2

DIMENSIONI GENERALI DELLA QUALITÀ, RIFERITE A TUTTI I SERVIZI:	Descrizione indicatore	Formula di calcolo	Valore attuale	Valore programmato
Accessibilità fisica	Disponibilità al ricevimento al pubblico- su appuntamento e nei giorni di apertura dell'Ufficio al pubblico	n. giorni di accessibilità all'Ufficio/n. giorni lavorativi della settimana dell'Ufficio	5/5	5/5
Accessibilità multicanale	Accesso alle informazioni via internet- e-mail, telefono, sportello	n. canali disponibili: sportello fisico , sito,	4	4
Tempestività	Tempo massimo di evasione dell'istanza	n. massimo di giorni/tempi procedurali di legge 30 gg	20	20
Trasparenza				
Informazione	Presenza di canali di informazione/pubblicità da Ente a cittadino	Pubblicazione sul sito internet di informazioni relative al procedimento, ai tempi e al responsabile	si	si
Comunicazione	Presenza di canali di comunicazione da cittadino a Ente	Presenza Si/no	si	si
Partecipazione	Presenza di forme di ascolto dell'utenza interna ed esterna	Colloqui e richieste di chiarimenti e/o integrazioni sull'oggetto dell'istanza	si	si
Efficacia				
Conformità	Corrispondenza della prestazione con gli standard promessi	Rispetto dei termini previsti dalla norma L. 241/1990	si	si
affidabilità	Capacità di prestare il servizio dichiarato all'utente	n. istanze di reclamo pervenute nell'anno	0	0
compiutezza	Esaustività del servizio rispetto alle esigenze	Percentuale di istanze riscontrate con completezza della documentazione già richiesta	100%	100%
DIMENSIONI SPECIFICHE DA CONSIDERARE IN BASE ALLA PECULIARITÀ DEL SERVIZIO:				
Continuità	Capacità di garantire l'erogazione del servizio in maniera continuativa, regolare e senza interruzioni in un determinato intervallo di tempo	Si/no	si	si

Elasticità	Capacità del servizio di adeguarsi al variare del volume di richieste dell'utenza	possibilità di aumentare il personale per restare nei tempi Si/no	si	Si
Efficienza	Capacità di erogare il servizio ottimizzando le risorse	L'Ufficio garantisce il costante riscontro via e-mail e/o telefonicamente alle istanze degli utenti interni ed esterni (si/no)	si	Si

Definizione di strumenti di monitoraggio e di valutazione degli standard

Si chiede di fornire, unitamente alle schede A) e B), alcune proposte per la gestione degli standard di qualità, attraverso azioni di monitoraggio e di valutazione delle prestazioni erogate, nonché di iniziative di partecipazione e di soluzione dei reclami.

Le indicazioni potranno essere contenute in una tabella, come di seguito si propone.

Elementi per la gestione degli standard di qualità dei servizi erogati

ASCOLTO ATTIVO DELL'UTENZA E FORME DI TUTELA	
Modalità e tempi di gestione dei suggerimenti e dei reclami	Rilevazioni delle osservazioni positive dei cittadini
Modalità e tempi di monitoraggio e aggiornamento periodico degli standard	Rilevazione istanze, tempi di monitoraggio (semestrale), tempi di aggiornamento annuale.
Modalità di realizzazione delle indagini sul grado di soddisfazione degli utenti (questionari, forum telematici, focus, group, email dedicata...), gestione e utilizzo dei risultati	Modulo di segnalazioni/suggerimenti /reclami da inserire nella Sezione Modulistica _Richiesta accesso agli atti della Piattaforma Basilicatanet

Partecipazione degli stakeholder

Con riferimento all'ultimo punto della tabella si evidenzia che la normativa prevede che si attivino iniziative di partecipazione dei cittadini e degli stakeholder, per dare la possibilità di fornire proposte e indicazioni in merito alle effettive esigenze da soddisfare.

Si chiede, pertanto a ciascun Ufficio di fornire, in base alle caratteristiche dei servizi erogati, riferimenti sugli stakeholder che si ritiene opportuno coinvolgere.