

Scheda A - Analisi del servizio erogato

Direzione Generale per le politiche agricole, alimentari e forestali- e Ufficio interessato UFFICIO FORESTE E TUTELA DEL TERRITORIO

Principali caratteristiche del servizio erogato	
Denominazione (Es. autorizzazione, nulla osta, richiesta contributi...)	Autorizzazioni Taglio Boschi in assenza di Piani di Assestamento Forestale
Descrizione del servizio erogato (Finalità, leggi e norme di riferimento, ...)	Rilascio delle autorizzazioni al taglio boschi in assenza di Piani di Assestamento Forestale di cui alla D.G.R. 678/2019
Tipologia di servizio	Finale individuale
Destinatari (specificare uno o più destinatari del servizio: cittadini, imprese, istituzioni)	Cittadini, Imprese.
Missione/Programmi (D.Lgs n.118/2011)	-
Responsabile dell'Ufficio che eroga il servizio	Dr. Rocco Luigi CAPOBIANCO
Responsabile del provvedimento (nei casi in cui il servizio derivi da un procedimento che si conclude con un provvedimento)	Dr. Rocco Luigi CAPOBIANCO
Responsabile del procedimento connesso al servizio erogato	Diversi Tecnici Istruttori
Oggetto della prestazione (Es. rilascio autorizzazione o nulla osta, concessione contributo, ...)	Assistenza agli utenti per la compilazione delle istanze, sopralluoghi in campo - Rilascio autorizzazione
Modalità di erogazione	
Modalità di accesso al servizio (sportello fisico, telematico, multicanale,...)	Telematico attraverso specifica piattaforma informatica. Sistema Informativo Forestale. Riferimenti al seguente link: https://sif.regione.basilicata.it
Tempi (orari di apertura, su appuntamento, stagionalità)	Per assistenza alla compilazione presso gli Uffici Regionali 10:00-13:00; Per la presentazione delle istanze sportello telematico H24
Personale di riferimento (nominativo, telefono, email)	Dott. Digilio Salvatore Responsabile P.O.- 0971668761- salvatore.digilio@regione.basilicata.it Indirizzo Ufficio: Piano Terra, Stanza T5 Direzione Generale per le Politiche Agricole, Alimentari e Forestali



Eventuali costi a carico dell'utente e metodi di pagamento	Nessun Costo, tranne l'imposta di bollo di € 16,00
Supporti (modulistica, attrezzature, infrastrutture)	Modulistica presente sulla piattaforma informatica – Sistema Informativo Forestale. Riferimenti al seguente link: https://sif.regione.basilicata.it

Scheda B - Standard di qualità del servizio erogato

DIMENSIONI GENERALI DELLA QUALITÀ, RIFERITE A TUTTI I SERVIZI:	Descrizione indicatore	Formula di calcolo	Valore attuale	Valore programmato
Accessibilità:				
Accessibilità fisica	Il servizio di assistenza alla compilazione è erogato in n. 5 Uffici Regionali, dislocati sul territorio, per 5 giorni a settimana per n. 3 ore al giorno	n. ore al pubblico / n. ore di lavoro dell'ufficio (% nel periodo)	41%	41%
Accessibilità multicanale	Piattaforma Informatica – S.I.F. (Sistema Informativo Forestale)	N° ore/giorno	100%	100%
Tempestività	Tempo massimo intercorrente tra la richiesta dell'utente e l'effettiva erogazione del servizio	n. massimo di giorni.	15 giorni per le Comunicazioni semplici) 30 giorni per le Istanze con Relazione Semplificata; 45 giorni per le istanze con rilascio di autorizzazioni 70 giorni per le istanze con progetto di taglio, compatibilmente con l'acquisizione di altri N.O. e/o Autorizzazioni rilasciate da altre Amministrazioni	15 giorni per le Comunicazioni semplici) 30 giorni per le Istanze con Relazione Semplificata; 40 giorni per le istanze con rilascio di autorizzazioni 60 giorni per le istanze con progetto di taglio
Trasparenza:				
Informazione	Pagina specifica sul sito istituzionale della Regione al seguente indirizzo: Direzione generale per le politiche agricole, alimentari e forestali (regione.basilicata.it) Piattaforma Informatica – S.I.F	SI/NO	SI	



Comunicazione	-Pagina specifica sul sito istituzionale della Regione al seguente indirizzo: Direzione generale per le politiche agricole, alimentari e forestali (regione.basilicata.it) Piattaforma Informatica – S.I.F	SI/NO	SI	
Partecipazione	Pagina specifica sul sito istituzionale della Regione al seguente indirizzo: Direzione generale per le politiche agricole, alimentari e forestali (regione.basilicata.it) Piattaforma Informatica – S.I.F	SI/NO	SI	
Efficacia:				
Conformità	Corrispondenza della prestazione con le specifiche del Regolamento Taglio boschi	<i>n.istanze evase/su istanze pervenute</i>	90%	95%
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 attraverso la possibilità di aumentare il personale per restare nei tempi	Possibilità di aumentare il personale per restare nei tempi SI/NO	SI	SI
Flessibilità	Capacità del servizio di adeguarsi al variare delle specifiche richieste dall'utente	Possibilità di accogliere "varianti" su istanza dell'utente in corso di procedimento SI/NO	SI	SI
Equità	Capacità del servizio di assicurare trattamento paritario anche a diverse tipologie di utenti	Presenza di informativa in più lingue SI/NO	NO	NO
Efficienza	Capacità di erogare il servizio ottimizzando le risorse	n. pratiche completate nei tempi/n. pratiche pervenute (%)	90%	95%
Empatia	Capacità di erogare il servizio in maniera personalizzata secondo singole specificità e individualità	Presenza di personale specializzato a disposizione per casi particolari SI/NO	NO	NO

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	<i>L'Ufficio già riceve periodicamente richieste di chiarimenti sull'applicazione del Regolamento Taglio boschi, le risultanze vengono pubblicate nell'apposita sezione sul sito dedicato. Sulla piattaforma S.I.F è disponibile un servizio di assistenza.</i>
Modalità e tempi di monitoraggio e aggiornamento periodico degli standard	<i>Il monitoraggio è costante e continuo attraverso la funzione di reportistica presente sulla piattaforma informatica (S.I.F.).</i>
Modalità di realizzazione delle indagini sul grado di soddisfazione degli utenti (questionari, forum telematici, focus, group, email dedicata...), gestione e utilizzo dei risultati	<i>La nuova versione della Piattaforma che entrerà in funzione agli inizi del 2026 presenta la sezione per misurare il grado di soddisfazione dell'utenza. Gli stakeholder individuati sono: Cittadini, Carabinieri Forestale, Enti Parco, Ordini professionali.</i>

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.