

Scheda A - Analisi del servizio erogato

Direzione e Ufficio interessato UFFICIO RISORSE IDRICHE

Principali caratteristiche del servizio erogato	
Denominazione (Es. autorizzazione, nulla osta, richiesta contributi...)	1) AUTORIZZAZIONE IDRAULICA 2) CONCESSIONE SUOLI DEMANIALI
Descrizione del servizio erogato (Finalità, leggi e norme di riferimento, ...)	1) Esecuzione dei lavori in alveo e compatibilità idraulica delle opere previste in progetto con il regolare deflusso delle acque superficiali (R.D. 523/1904) 2) Occupazione di suolo demaniale per uso agricolo, pascolo, piazzali a servizio di attività imprenditoriali (D.Lgs.112/98)
Tipologia di servizio	Gestione Informatica iter autorizzativo
Destinatari (specificare uno o più destinatari del servizio: cittadini, imprese, istituzioni)	Il servizio erogato attraverso la piattaforma digitale è rivolto a tutti (Imprese, Enti pubblici e privati, cittadini)
Missione/Programmi (D.Lgs n.118/2011)	---
Responsabile dell'Ufficio che eroga il servizio	Dirigente Ufficio ing. Lucia Mangiamele Posizione Organizzativa geol. Gerardo Colangelo
Responsabile del provvedimento (nei casi in cui il servizio derivi da un procedimento che si conclude con un provvedimento)	Dirigente Ufficio ing. Lucia Mangiamele
Responsabile del procedimento connesso al servizio erogato	Individuato caso per caso
Oggetto della prestazione (Es. rilascio autorizzazione o nulla osta, concessione contributo, ...)	Rilascio provvedimento di Autorizzazione e/o Concessione
Modalità di erogazione	
Modalità di accesso al servizio (sportello fisico, telematico, multicanale,..)	Procedimenti Digitali – Work Flow
Tempi (orari di apertura, su appuntamento, stagionalità)	Martedì – Giovedì (su appuntamento)
Personale di riferimento (nominativo, telefono, email)	n.1 Funzionario ing. Lara Ferrigno n.1 Funzionario ing. Laura Campisano
Eventuali costi a carico dell'utente e metodi di pagamento	Marca da Bollo allegando ricevuta di pagamento
Supporti (modulistica, attrezzature, infrastrutture)	Modulistica web

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	(servizio erogato solo digitalmente)			
Accessibilità multicanale	Via WEB – Sito Regione Basilicata attraverso SPID			
Tempestività	Inoltro istantaneo			
Trasparenza:	---			
Informazione	Apertura dell'Ufficio al pubblico	n. canali attivati	WEB/PRESENZA	
Comunicazione	Procedura guidata	n. canali attivati	WEB	
Partecipazione	---			
Efficacia:				
Conformità	---			
Affidabilità	---			
Compiutezza	Numero istanze perfezionate	n. istanze concluse/(n. totale istanze pervenute (%))	50%	
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	
Elasticità	Capacità del servizio di adeguarsi al variare del volume di richieste dell'utenza	Possibilità di prorogare scadenze a vantaggio dell'utente oppure possibilità di aumentare il personale per restare nei tempi %	80%	

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	
Equità	Capacità del servizio di assicurare trattamento paritario anche a diverse tipologie di utenti	Presenza di informativa in più lingue	NO	
Efficienza	Capacità di erogare il servizio ottimizzando le risorse	n. pratiche completate nei tempi/n. pratiche pervenute (%)	10%	
Empatia	Capacità di erogare il servizio in maniera personalizzata secondo singole specificità e individualità (per servizi con elevato livello di differenziazione e/o aspetti delicati e personali che richiedono un approccio personalizzato con spesso la presenza di una persona che accoglie e orienta la richiesta)	Presenza di personale specializzato a disposizione per casi particolari si/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>La piattaforma e la relativa gestione della stessa andrebbe implementata con l'inserimento di elementi specifici per ogni singolo procedimento.</i>
Modalità e tempi di monitoraggio e aggiornamento periodico degli standard	<i>Piattaforma da rivedere sia nel contenuto che nella gestione delle comunicazioni. Mai aggiornata da diversi anni.</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>Il grado di soddisfazione non è elevatissimo viste le continue difficoltà nell'inoltro delle pratiche da parte degli utenti (aggiornamenti java, blocco piattaforma, ecc.)</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.