



## Scheda A - Analisi del servizio erogato

## DIPARTIMENTO PRESIDENZA DELLA GIUNTA

## UFFICIO AUTONOMIE LOCALI E DECENTRAMENTO AMMINISTRATIVO

Principali caratteristiche del servizio erogato	
Denominazione	Erogazione contributi per sostegno dei servizi essenziali
Descrizione del servizio erogato	Fondo in favore dei Comuni più svantaggiati per il sostegno dei servizi essenziali. Finanziamento attraverso legge di Bilancio regionale
Tipologia di servizio	Finale
Destinatari	Enti Locali
Missione/Programmi (D.Lgs n.118/2011)	Missione 18 Programma 01
Responsabile dell'Ufficio che eroga il servizio	Dirigente pro tempore tel. 0971 666001/02 ufficio.autonomie.locali@cert.regione.basilicata.it
Responsabile del provvedimento	Dirigente pro tempore tel. 0971 666001/02 ufficio.autonomie.locali@cert.regione.basilicata.it
Responsabile del procedimento connesso al servizio erogato	Dott.ssa Bruna Tortorelli
Oggetto della prestazione	Concessione contributi
Modalità di erogazione	
Modalità di accesso al servizio	Sportello telematico
Tempi	Tempistica dettata dalla previsione del bando
Personale di riferimento	Dott.ssa Bruna Tortorelli tel.0971/666019 e-mail <a href="mailto:bruna.tortorelli@regione.basilicata.it">bruna.tortorelli@regione.basilicata.it</a>
Eventuali costi a carico dell'utente e metodi di pagamento	-
Supporti	Modulistica informatica pubblicata nella sezione Avvisi e Bandi della home page di basilicatanet



## Scheda B – Standard di qualità del servizio erogato

<b>DIMENSIONI GENERALI DELLA QUALITÀ, RIFERITE A TUTTI I SERVIZI</b>				
<b>Dimensioni</b>	<b>Descrizione indicatore</b>	<b>Formula di calcolo</b>	<b>Valore attuale</b>	<b>Valore programmato</b>
<b>Accessibilità:</b>				
Accessibilità fisica	Apertura dell'Ufficio al pubblico giornaliera	n. ore apertura al pubblico nella settimana	36	36
	Presenza di una postazione fisica a disposizione dell'utente per effettuare, su appuntamento, la pratica per via telematica	SI/NO	SI	SI
	Presenza di uffici sul territorio dove effettuare la pratica pz	n. uffici per provincia	1	1
	Presenza di personale di riferimento per accedere al servizio	n. personale garantito	2	2
Accessibilità multicanale	Disponibilità di canali diversi attraverso cui espletare la pratica (descritti nella scheda-A)	n. canali	1	1
<b>Tempestività</b>	Tempo massimo intercorrente tra chiusura bando, istruttoria e provvedimento di liquidazione	n. massimo di giorni	60	60
<b>Trasparenza:</b>				
Informazione	Comunicato stampa, pec e pubblicazione nella sezione dedicata agli Enti Locali	n. canali attivati	3	3
<b>Efficacia:</b>				
Conformità	Corrispondenza della prestazione con le specifiche regolamentate	SI/NO	SI	SI
Affidabilità	Corrispondenza della prestazione con le specifiche dichiarate/promesse all'utente	n. istanze di reclamo/anno	0	0
Compiutezza	Esaurività del servizio rispetto alle esigenze	n. istanze concluse senza richiedere documentazione già in possesso dell'ufficio (%)	50%	100%



<b>DIMENSIONI SPECIFICHE DA CONSIDERARE IN BASE ALLA PECULIARITÀ DEL SERVIZIO</b>				
<b>Continuità</b>	Capacità di garantire l'erogazione del servizio in maniera continuativa, regolare e senza interruzioni in un determinato intervallo di tempo bando	SI/NO	SI	SI
<b>Elasticità</b>	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 SI/NO	SI	SI
<b>Flessibilità</b>	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
<b>Efficienza</b>	Capacità di erogare il servizio ottimizzando le risorse	n. pratiche completate nei tempi/n. pratiche pervenute (%)	100%	100%
<b>Empatia</b>	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	SI	SI