



## Scheda A - Analisi del servizio erogato

## DIPARTIMENTO INFRASTRUTTURE E MOBILITÀ - Ufficio INFRASTRUTTURE

| Principali caratteristiche del servizio erogato                   |  |
|---|--|
| <b>Denominazione</b>  | <b>Contributi in conto capitale per gli investimenti sulle infrastrutture stradali in favore delle Amm.ni Provinciali e Comunali</b>   |
| <b>Descrizione del servizio erogato</b>                           | Erogazione delle risorse finanziarie assentite per l'attuazione degli interventi approvati con gli Accordi di Programma Investimenti Territoriali Integrati- Aree Interne - finanziati con il FESR, in favore delle Amm.ni Provinciali e Comunali; le leggi e le norme di riferimento sono i regolamenti comunitari e le leggi statali vigenti in materia di lavori pubblici (D. Lgs 50/2016 e ss.mm.ii.). Il relativo procedimento amministrativo per la concessione e liquidazione del finanziamento comprende presa d'atto dei progetti e relativi quadri economici, erogazione - per acconti - delle risorse assentite.  |
| <b>Tipologia di servizio</b>                                      | Finale individuale   |
| <b>Destinatari</b>  | Amministrazioni provinciali di Potenza e Matera, comuni facenti parte delle quattro Aree Interne della Regione Basilicata (cioè: <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Area Mercure Alto Sinni Val Sarmento che comprende i comuni di Calvera, Carbone, Castronuovo di S. Andrea, Chiaromonte, Fardella, Francavilla in S., San Severino L., Senise, Teana, Viggianello, Castelluccio Inf., Castelluccio Sup., Rotonda, Cersosimo, Noepoli, S. Costantino Alb., San Paolo Alb., Terranova di Pollino e San Giorgio L.;</li> <li><input type="checkbox"/> Area Montagna Materana che comprende i comuni di Accettura, Aliano, Cirigliano, Craco, Gorgoglione, Stigliano, San Mauro Forte e Oliveto Lucano;</li> <li><input type="checkbox"/> Area Alto Bradano che comprende i comuni di Acerenza, Banzi, Forenza, Genzano di L., Oppido L., Palazzo S. Gervasio, San Chirico Nuovo e Tolve;</li> <li><input type="checkbox"/> Area Marmo Platano che comprende i comuni di Balvano, Baragiano, Bella, Castelgrande, Muro L., Pescopagano e Ruoti.</li> </ul> |
| <b>Missione/Programmi (D.Lgs n.118/2011)</b>                      | Missione 18 - Programma 01   |
| <b>Responsabile dell'Ufficio che eroga il servizio</b>            | Dirigente Ufficio Infrastrutture - Ing. Giovanni Di Bello  |
| <b>Responsabile del provvedimento</b>                             | Dirigente Ufficio Infrastrutture - Ing. Giovanni Di Bello  |
| <b>Responsabile del procedimento connesso al servizio erogato</b> | Responsabile P.O. - Ing. Giampiero Cerverizzo  |



|  |   |
|--|---|
| <b>Oggetto della prestazione</b>   | Concessione del finanziamento, presa d'atto progetti e relativi quadri economici, erogazione - per acconti - delle risorse assentite, previa acquisizione nel sistema informatico SiFesr della domanda di rimborso dei beneficiari, con allegata la documentazione prevista   |
| <b>Modalità di erogazione</b>  |   |
| <b>Modalità di accesso al servizio</b> (accesso telematico, accesso fisico in ufficio) | L'istanza può essere presentata telematicamente mediante accesso al sistema SiFesr al seguente link:<br><a href="http://sifesr1420.regione.basilicata.it/sifesr1420/f?p=250:LOGIN:2914908340932368">http://sifesr1420.regione.basilicata.it/sifesr1420/f?p=250:LOGIN:2914908340932368</a>   |
| <b>Tempi</b> (orari di apertura, su appuntamento)                                      | Il servizio telematico è disponibile in rete ed è continuativo; per le informazioni l'accesso fisico in relazione alle ore consentite per l'ingresso al pubblico, lunedì-mercoledì e venerdì dalle ore 11 alle 13, martedì e giovedì dalle ore 11 alle 13 e dalle 16 alle 17 (per un totale di 12 ore settimanali)  |
| <b>Personale di riferimento</b>  | <i>personale interno:</i><br>Ing. Giovanni Di Bello - 0971668443 - <a href="mailto:giovanni.dibello@regione.basilicata.it">giovanni.dibello@regione.basilicata.it</a><br>Ing. Giampiero Cerverizzo -0971668452 - <a href="mailto:giampiero.cerverizzo@regione.basilicata.it">giampiero.cerverizzo@regione.basilicata.it</a><br>Geom. Giuseppe Lauria- 0971668404 - <a href="mailto:giuseppe.lauria@regione.basilicata.it">giuseppe.lauria@regione.basilicata.it</a><br><i>unità esterne di assistenza tecnica:</i><br>dott. Gerardo Becce - 0971668397 <a href="mailto:gerardo.becce@regione.basilicata.it">gerardo.becce@regione.basilicata.it</a><br>dott. Giovanni Petrosillo -0971668544<br><a href="mailto:giovanni.petrosillo@supporto.regione.basilicata.it">giovanni.petrosillo@supporto.regione.basilicata.it</a><br>avv. Romina Galiani - 0971668503 – <a href="mailto:romina.galiani@supporto.regione.basilicata.it">romina.galiani@supporto.regione.basilicata.it</a><br><br>Ufficio Infrastrutture – corso Garibaldi 139 – Potenza |
| <b>Eventuali costi a carico dell'utente e metodi di pagamento</b>                      | Non è previsto alcun costo a carico dell'utente   |
| <b>Supporti</b> (modulistica, attrezzature, infrastrutture)                            | Le domande possono essere presentate esclusivamente attraverso il sistema informatico SiFESR, ove è disponibile tutta la modulistica necessaria, al link:<br><a href="http://sifesr1420.regione.basilicata.it/sifesr1420/f?p=250:LOGIN:2914908340932368">http://sifesr1420.regione.basilicata.it/sifesr1420/f?p=250:LOGIN:2914908340932368</a>  |



## 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> (fisica e multicanale)                                       | Apertura ufficio al pubblico per assistenza e informazioni sulla modulistica e sulla documentazione da caricare in procedura informatica  | N. ore di apertura al pubblico a settimana                | 12                    | 12                        |
|   | Canali attraverso cui espletare la pratica (attraverso sistema SiFESR)  | N. canali garantiti                                       | 1                     | 1                         |
| <b>Tempestività</b>   | Tempo massimo intercorrente tra la richiesta dell'utente acquisita a mezzo PEC e l'effettiva erogazione del servizio  | N. massimo di giorni                                      | 20                    | 20                        |
| <b>Trasparenza</b> (Informazione Comunicazione, Partecipazione)                   | Presenza di canali di informazione/ pubblicità (modulistica, brochure, spazi web, pubblicazioni, presenza dei riferimenti per il supporto alla compilazione)  | Presenza di informazioni sufficienti ai fini del servizio | SI                    | SI                        |
|   | Presenza di vari canali di comunicazione (posta elettronica del personale e posta elettronica certificata dell'ufficio)   | SI/NO   | SI                    | SI                        |
| <b>Efficacia</b> (conformità, affidabilità, completezza)                          | Corrispondenza della prestazione con le specifiche regolamentate ed esaustività del servizio rispetto alle esigenze   | N. istanze presentate correttamente/N. istanze pervenute  | 95 %                  | 100 %                     |
| <b>DIMENSIONI SPECIFICHE DA CONSIDERARE IN BASE ALLA PECULIARITÀ DEL SERVIZIO</b> |   |   |                       |                           |
| <b>Continuità, elasticità e flessibilità</b>                                      | Capacità di garantire l'erogazione del servizio in maniera continuativa, regolare e senza interruzioni in un determinato intervallo di tempo e capacità di adeguarsi al variare del numero di richieste | SI/NO   | SI                    | SI                        |



|                   |   |  |      |      |
|-------------------|---|--|------|------|
| <b>Efficienza</b> | Capacità di erogare il servizio ottimizzando le risorse | numero pratiche completate nei tempi/numero pratiche pervenute correttamente | 100% | 100% |
|-------------------|---|--|------|------|