



Scheda A - Analisi del servizio erogato

DIPARTIMENTO POLITICHE AGRICOLE E FORESTALI - DIREZIONE GENERALE

Principali caratteristiche del servizio erogato	
Denominazione	Relazioni con il pubblico su politiche agricole e forestali
Descrizione del servizio erogato	<p>L'Ufficio relazioni con il pubblico (URP) ascolta aiuta e indirizza il cittadino nei rapporti con la Pubblica Amministrazione. Fornisce informazioni sulla struttura, gli uffici, i servizi, gli orari e i requisiti necessari per l'attuazione dei procedimenti di competenza dell'Ente e del Dipartimento in particolare. Agevola l'accesso ai documenti amministrativi in applicazione della legge sulla trasparenza amministrativa nell'ambito delle attività di competenza.</p> <p>NORME DI RIFERIMENTO Legge 07/08 1990, n. 241 Legge 15/03/1997, n. 59 Art. 20 D.lgs. 31/03/1998, n. 112 Artt. 23-25 D.P.R. 20/10/1998, n. 447 Artt. 1-3 Legge 07/06/2000, n. 150 Art. 8 D.Lgs. 30/03/2001, n. 165 Art. 11</p>
Tipologia di servizio	Finale individuale
Destinatari	Cittadini, imprese, liberi professionisti, istituzioni
Missione/Programmi (D.Lgs n.118/2011)	-
Responsabile dell'Ufficio che eroga il servizio	Dirigente Generale Avv. Donato Del Corso
Responsabile del procedimento connesso al servizio erogato	Ceccia Antonio (resp. POC)
Oggetto della prestazione	Risposte immediate o differite agli utenti con interazione diretta o tramite i principali strumenti di comunicazione
Modalità di erogazione	
Modalità di accesso al servizio (sportello fisico, telematico, multicanale,...)	<p>Front office di accoglienza diretta, telefono, e mail, web Regione Basilicata Dipartimento Politiche Agricole e Forestali Via V.Verrastro,10 85100 Potenza Tel. 0971.668724-668735-668677 Email: urpagricoltura@regione.basilicata.it</p> <p>Link al sito web del Dipartimento: www.regione.basilicata.it/giunta/site/giunta/departement.jsp?dep=100049</p>



Tempi (orari di apertura, su appuntamento, stagionalità)	Dal Lunedì al Venerdì dalle ore 10.00 alle 13.00 - Martedì e Giovedì anche in orario pomeridiano dalle ore 16.00 alle ore 17.00
Personale di riferimento (nominativo, telefono, email)	Ceccia Antonio (resp. POC), tel 0971.668724 Cogliandro Luigina, tel 0971.668735 Pepe Rocco, tel 0971.668677



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	Giornate lavorative settimanali con apertura garantita del servizio al pubblico	n. giorni apertura al pubblico/n. giorni di lavoro dell'ufficio	5 gg/ 5gg	5 gg/ 5gg
	Giornate lavorative settimanali con apertura garantita pomeridiana	n. giorni apertura al pubblico/n. giorni di lavoro dell'ufficio	2 gg/5gg	2 gg/5gg
	Presenza di personale di riferimento per contatto diretto con il pubblico	n. personale	3	3
Accessibilità multicanale	Erogazione informazioni ai cittadini richieste tramite: front office; telefono; mail all'indirizzo di posta elettronica; consultazione pagine <i>web</i> della struttura	n. canali garantiti	4	4
Tempestività	Informazioni telefoniche o di persona	Tempo massimo intercorrente tra la richiesta dell'utente e l'effettiva erogazione del servizio	immediate o entro la giornata	immediate o entro la giornata
	Informazioni via e-mail		immediate o entro il giorno lavorativo seguente	immediate o entro il giorno lavorativo seguente
	Informazioni che necessitano di una risposta da parte di uffici competenti		max 5 giorni lavorativi	max 5 giorni lavorativi
Trasparenza:				
Responsabili	Publicazione sul sito web delle informazioni riguardanti i responsabili del servizio	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	2gg	2gg
Procedure di contatto	Publicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto			



Efficacia:				
Conformità	Adeguatezza delle informazioni fornite rispetto alle Informazioni richieste richiesta	Percentuale risposte conformi alle richieste dell'utente/ numero totale di richieste	100%	100%
Affidabilità	Affidabilità delle prestazioni erogate	n. istanze di reclamo/anno	0	0
Compiutezza	Esaustività delle informazioni erogate	Percentuale informazioni fornite/ numero totale di richieste	98%	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	SI/NO	SI	SI
Empatia	Capacità di erogare il servizio in maniera personalizzata secondo singole specificità e individualità che richiedono un approccio sensibile	SI/NO	SI	SI