



## Scheda A - Analisi del servizio erogato

## DIPARTIMENTO POLITICHE AGRICOLE E FORESTALI - DIREZIONE GENERALE

Principali caratteristiche del servizio erogato	
<b>Denominazione</b>	<b>Relazioni con il pubblico su politiche agricole e forestali</b>
<b>Descrizione del servizio erogato</b>	<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>
<b>Tipologia di servizio</b>	Finale individuale
<b>Destinatari</b>	Cittadini, imprese, liberi professionisti, istituzioni
<b>Missione/Programmi (D.Lgs n.118/2011)</b>	-
<b>Responsabile dell'Ufficio che eroga il servizio</b>	Dirigente Generale Avv. Donato Del Corso
<b>Responsabile del procedimento connesso al servizio erogato</b>	Ceccia Antonio (resp. POC)
<b>Oggetto della prestazione</b>	Risposte immediate o differite agli utenti con interazione diretta o tramite i principali strumenti di comunicazione
Modalità di erogazione	
<b>Modalità di accesso al servizio</b> (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: <a href="mailto:urpagricoltura@regione.basilicata.it">urpagricoltura@regione.basilicata.it</a></p> <p>Link al sito web del Dipartimento:  <a href="http://www.regione.basilicata.it/giunta/site/giunta/departement.jsp?dep=100049">www.regione.basilicata.it/giunta/site/giunta/departement.jsp?dep=100049</a></p>



<b>Tempi</b> (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
<b>Personale di riferimento</b> (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
<b>Accessibilità:</b>				
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
<b>Tempestività</b>	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
<b>Trasparenza:</b>				
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			



<b>Efficacia:</b>				
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%
<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	SI/NO	SI	SI
<b>Empatia</b>	Capacità di erogare il servizio in maniera personalizzata secondo singole specificità e individualità che richiedono un approccio sensibile	SI/NO	SI	SI