



Scheda (A) – Scheda di analisi del servizio erogato

DIREZIONE GENERALE DELL'AMBIENTE DEL TERRITORIO E DELL'ENERGIA – Ufficio economia circolare, bonifiche e rifiuti

Principali caratteristiche del servizio erogato	
Denominazione	Richiesta contributi
Descrizione del servizio erogato	Concessione contributi rimozione amianto Legge Regionale 24 settembre 2015, n. 42 DGR 3 marzo 2021, n. 141
Tipologia di servizio	Finale individuale
Destinatari	Cittadini
Missione/Programmi (D.Lgs n.118/2011)	-
Responsabile dell'Ufficio che eroga il servizio	Ing. Canio Sileo Tel. 0971668815 canio.sileo@regione.basilicata.it
Responsabile del provvedimento (nei casi in cui il servizio derivi da un procedimento che si conclude con un provvedimento)	Ing. Canio Sileo Tel. 0971668815 canio.sileo@regione.basilicata.it
Responsabile del procedimento connesso al servizio erogato	Ing. Vito Nardiello Tel. 0971669052 vito.nardiello@regione.basilicata.it
Oggetto della prestazione	Concessione contributo
Modalità di erogazione	
Modalità di accesso al servizio	Telematico a mezzo posta elettronica PEC: ufficio.controllo.ambientale@cert.regione.basilicata.it Telematico link a: Bandi e Avvisi Regione Basilicata
Tempi	Orari definiti dalla Regione Basilicata uniformati con gli altri Uffici ore 9:00 ore 13:00, pomeriggio nei giorni consentiti ore 15:30 ore 17:30; Sede: Ufficio Economia circolare, bonifiche e rifiuti - Potenza Viale Vincenzo Verrastro n. 5 - 85100 Potenza
Personale di riferimento	Ing. Vito Nardiello Tel. 0971669052 vito.nardiello@regione.basilicata.it
Eventuali costi a carico dell'utente e metodi di pagamento	no
Supporti	Vecchio bando: https://portalebandi.regione.basilicata.it/PortaleBandi/quesiti.jsp?id=694149 Ultimo bando vigente: https://portalebandi.regione.basilicata.it/PortaleBandi/risultatiGara.jsp?id=698333

Scheda (B) – Scheda di 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	Accessibilità fisica: Apertura dell'Ufficio al pubblico Dalle ore 9:00 alle 13:00 (lun. - ven.) Dalle ore 15:30 alle ore 17:30 (martedì e giovedì) Per tutto l'anno	n. ore all'anno	Antimeridiano: ore 4 giornaliero x gg. 360 = ore 1440 Pomeridiano: ore 2 x gg. 144 = ore 288; totale ore anno 1584	Antimeridiano: ore 4 giornaliero x gg. 360 = ore 1440 Pomeridiano: ore 2 x gg. 144 = ore 288; totale ore anno 1584
Accessibilità multicanale	Accessibilità multicanale: telematica a mezzo posta elettronica e pec	n. canali	2	2
Tempestività	Tempo massimo intercorrente tra l'istanza dell'Utente e l'erogazione del contributo	n. giorni	Liquidazione contributo: 45 gg.	Liquidazione contributo: 60 gg.
Trasparenza:				
Informazione	Presenza di una sezione dedicata sul sito web ove è possibile trovare le informazioni utili: https://portalebandi.regione.basilicata.it/PortaleBandi/risultatiGara.jsp?id=698333	SI/NO	si	Si
Comunicazione	Presenza di una sezione dedicata sul sito web ove è possibile trovare le informazioni utili: https://portalebandi.regione.basilicata.it/PortaleBandi/risultatiGara.jsp?id=698333	SI/NO	si	si
Efficacia:				
Conformità	In base alle norme l'attività svolta risulta esaustiva	SI/NO	si	si
Affidabilità	L'istruttoria delle pratiche è effettuata da personale di comprovata esperienza nel settore	Si/no	si	si
Compiutezza	L'iter di concessione del contributo a seguito di istruttoria si conclude dopo una riunione verbalizzata del nucleo di valutazione e successiva redazione della Determinazione di liquidazione e accredito del contributo	SI/NO	si	si
DIMENSIONI SPECIFICHE DA CONSIDERARE IN BASE ALLA PECULIARITÀ DEL SERVIZIO:				
Continuità	L'erogazione del servizio è garantita in maniera continuativa, regolare e senza interruzioni in un determinato intervallo di tempo	Si/no	Si	Si
Elasticità	Il servizio è capace di adeguarsi al variare del volume delle richieste dell'utenza	Possibilità di aumentare il personale per restare nei tempi	Si	Si



		SI/NO		
Flessibilità	Vi è sempre la capacità del servizio di adeguarsi al variare delle specifiche richieste dall'utente	si/no	Si	Si
Equità	Le istanze vengono valutate in rigoroso ordine cronologico di arrivo	si/no	Si	Si
Efficienza	Il servizio viene erogato ottimizzando sempre le risorse	Si/no	100	100
Empatia	Le osservazioni dei cittadini vengono tenute in considerazione anche per eventuali rielaborazioni future dell'Avviso	SI/NO	Si	Si

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	Eventuali reclami e/o suggerimenti potranno essere acquisiti tramite posta elettronica e/o pec con una tempistica massima di soluzione dei reclami di giorni 30.
Modalità e tempi di monitoraggio e aggiornamento periodico degli standard	Il monitoraggio e l'aggiornamento periodico degli standard potrà essere effettuato tramite un controllo documentale delle pratiche con una periodicità di 3 mesi.
Modalità di realizzazione delle indagini sul grado di soddisfazione degli utenti (questionari, forum telematici, focus, group, email dedicata...), gestione e utilizzo dei risultati	Il grado di soddisfazione degli utenti potrebbe essere valutato attraverso la proposizione, agli stessi, di appositi questionari, i cui risultati periodicamente aggregati potranno fornire indicazioni sulle azioni correttive da porre in essere. Gli stakeholder sono costituiti da cittadini, da professionisti iscritti agli albi professionali e dalle imprese operanti nel settore della rimozione e smaltimento dell'amianto ed aventi caratteristiche tecniche e di personale tali da poter intavolare proficue collaborazioni con il soggetto istituzionale preposto all'erogazione del contributo, al fine di migliorare le procedure.

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.