

Scheda A - Analisi del servizio erogato

Direzione e Ufficio interessato UFFICI DI DIRETTA COLLABORAZIONE - **Ufficio Gabinetto del Presidente**

Principali caratteristiche del servizio erogato	
Denominazione	CONCESSIONE PATROCINIO GRATUITO
Descrizione del servizio erogato	Il patrocinio è un riconoscimento morale con il quale la Regione esprime la propria simbolica adesione ad una iniziativa (DGR 11 marzo 2002 n. 415 - Disciplina dei criteri e delle modalità per la concessione del patrocinio della Regione Basilicata; art. 3, comma 1, lett. d) DPGR 24 ottobre 2020, n. 164).
Tipologia di servizio	Finale individuale
Destinatari	Cittadini e Istituzioni
Missione/Programmi (D.Lgs n.118/2011)	Non previsto trattandosi di patrocinio gratuito
Responsabile dell'Ufficio che eroga il servizio	Capo di Gabinetto del Presidente
Responsabile del provvedimento	Presidente della Giunta Regionale
Responsabile del procedimento connesso al servizio erogato	Dirigente <i>pro-tempore</i> – Ufficio Gabinetto del Presidente Recapito telefonico 0971 666000 Mail gabinetto@cert.regione.basilicata.it
Oggetto della prestazione	Concessione del Patrocinio gratuito della Regione Basilicata
Modalità di erogazione	
Modalità di accesso al servizio	Istanza di parte da prodursi a mezzo posta elettronica o al protocollo generale dell'Ente secondo la modulistica disponibile sul sito istituzionale
Tempi	Per le istanze prodotte a mezzo mail: sempre Per l'accesso al protocollo dell'Ente: dal lunedì al venerdì dalle ore 9.30 alle ore 13 e martedì e giovedì anche dalle ore 16.00 alle ore 18.00 La richiesta va presentata almeno 30 giorni prima della data di svolgimento dell'iniziativa.
Personale di riferimento	Sig.ra Antonietta Triani – Ufficio Gabinetto del Presidente, telefono 0971 666144 antonietta.triani@regione.basilicata.it
Eventuali costi a carico dell'utente e metodi di pagamento	Non previsti
Supporti	Informazioni e Modello di domanda disponibili al seguente link https://www.regione.basilicata.it/giunta/site/giunta/detail.jsp?otype=1054&id=101073&dep=100435



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	Apertura dell'Ufficio al pubblico	n. giorni apertura al pubblico/n. giorni di lavoro dell'ufficio	Dal lunedì al venerdì, tutti i giorni lavorativi	Dal lunedì al venerdì, tutti i giorni lavorativi
	Presenza di una postazione fisica a disposizione dell'utente per effettuare, su appuntamento, la pratica per via telematica	Si/no	NO	NO
	Presenza di uffici sul territorio dove presentare la richiesta	n. uffici per provincia	1	1
	Presenza di personale di riferimento per accedere al servizio	n. personale garantito	1	1
Accessibilità multicanale	Disponibilità di canali diversi attraverso cui presentare la pratica	n. canali garantiti	1) PEC/PEO 2)Posta ordinaria 3)Protocollo Ente	1) PEC/PEO 2)Posta ordinaria 3)Protocollo Ente
Tempestività	Tempo massimo intercorrente tra la richiesta dell'utente e l'effettiva erogazione del servizio	n. massimo di giorni	30 giorni	30 giorni
	Frequenza di erogazione del servizio	n. di erogazioni nel periodo entro il tempo previsto/n. totale di richieste di prestazioni pervenute (valore annuo 2023)	170/170 (100%)	100%
Trasparenza:				
Informazione	Presenza di canali di <u>informazione</u> da Ente a cittadino	canali attivati (recapito telefonico, posta elettronica, sito web)	n. 3 canali attivati: -recapito telefonico -posta elettronica -sito web	n. 3 canali attivati: -recapito telefonico -posta elettronica -sito web
Comunicazione	Presenza di canali di <u>comunicazione</u> da cittadino a Ente	canali attivati (recapito telefonico, posta elettronica, sito web)	n. 3 canali attivati: -recapito telefonico -posta elettronica -sito web	n. 3 canali attivati: -recapito telefonico -posta elettronica -sito web



Partecipazione	In ragione della specificità del servizio erogato non sono previste forme di partecipazione degli stakeholder			
Efficacia:				
Conformità	Corrispondenza della prestazione con le specifiche regolamentate (al netto delle istanze non coerenti con la normativa di riferimento)	n. istanze evase/(n. totale istanze pervenute (%))	n. 170 istanze evase/ n. 170 istanze pervenute (pari al 100%)	100%
Affidabilità	Corrispondenza della prestazione con le specifiche dichiarate	Si/no	SI	SI
Compiutezza	Esastività del servizio rispetto alle esigenze	n. istanze concluse senza richiedere documentazione e certificazioni già in possesso dell'ente/n. totali istanze pervenute	TUTTE	TUTTE
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 in un determinato intervallo di tempo	Si/no	SI	SI
Elasticità	Capacità del servizio di adeguarsi al variare del volume di richieste dell'utenza	si/no	SI	SI
Flessibilità	Capacità del servizio di adeguarsi al variare delle specifiche richieste dall'utente	si/no	SI	SI
Equità	Capacità del servizio di assicurare trattamento paritario anche a diverse tipologie di utenti	si/no	SI	SI
Efficienza	Capacità di erogare il servizio ottimizzando le risorse	n. pratiche completate nei tempi/n. pratiche pervenute	TUTTE (100%)	TUTTE (100%)
Empatia	Capacità di erogare il servizio in maniera personalizzata secondo singole specificità e individualità	Non applicabile in ragione della specificità del servizio erogato		

Definizione di strumenti di monitoraggio e di valutazione degli standard

Punto non applicabile, trattandosi di una forma di adesione morale da parte dell'Amministrazione

Data aggiornamento 15.1.2024