

**Scheda A - Analisi del servizio erogato**

DIREZIONE GENERALE PER LE POLITICHE AGRICOLE, ALIMENTARI E FORESTALI – Ufficio Produzioni Animali e Vegetali, Valorizzazione delle produzioni e Mercato

Principali caratteristiche del servizio erogato	
Denominazione	Richiesta riconoscimento di Organizzazione di Produttori (OP)
Descrizione del servizio erogato	Reg. UE n. 1308/2013 – DM 387/2016 - DM n. 525633/2023 – DGR n. 502/2016 Il servizio è finalizzato al riconoscimento, ai sensi della normativa comunitaria, nazionale e regionale delle Organizzazioni dei Produttori (OP) : organismi che accorpano imprese agricole con compiti di rappresentanza e tutela degli associati, di pianificazione e commercializzazione della produzione.
Tipologia di servizio	Finale individuale
Destinatari	Aziende censite nell'anagrafe nazionale delle aziende agricole
Missione/Programmi (D.Lgs n.118/2011)	16.01
Responsabile dell'Ufficio che eroga il servizio	Raffaele Beccasio
Responsabile del provvedimento	Raffaele Beccasio
Responsabile del procedimento connesso al servizio erogato	Filippo Corbo
Oggetto della prestazione	Rilascio del riconoscimento di OP e iscrizione negli elenchi regionali e nazionali
Modalità di erogazione	
Modalità di accesso al servizio	E' possibile accedere al servizio direttamente presso l'ufficio competente oppure stabilire contatti e richiedere informazioni via telefonica o mail
Tempi	Il servizio è disponibile tutto l'anno articolato secondo i normali orari di ufficio
Personale di riferimento	Filippo Corbo - 0971.668664 – filippo.corbo@regione.basilicata.it Gilda Esposito tel 0971.668745 – gilda.esposito@regione.basilicata.it
Eventuali costi a carico dell'utente e metodi di pagamento	Non previsti
Supporti	Modulistica prevista dai DM 387/2016 - DM n. 525633/2023



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	Apertura dell'Ufficio al pubblico durante tutto l'anno per 5 giorni a settimana	n. giorni apertura al pubblico/n. giorni di lavoro dell'ufficio (% nel periodo)	100	100
	Presenza di uffici sul territorio dove effettuare la pratica	n. uffici per provincia	1	1
	Presenza di personale di riferimento per accedere al servizio	n. personale garantito	2	2
Accessibilità multicanale	Disponibilità di canali diversi attraverso cui espletare la pratica (sportello fisico, telefono, mail)	n. canali garantiti (sportello fisico, telefono, mail)	3	3
Tempestività	Tempo massimo intercorrente tra la richiesta dell'utente e l'effettiva erogazione del servizio è previsto dalla normativa nazionale	n. massimo di giorni	120	120
	Frequenza di erogazione del servizio	n. di erogazioni nel periodo entro il tempo previsto/n. totale di richieste di prestazioni pervenute (% nel periodo)	100	100
Trasparenza:				
Informazione	Presenza di canali di <u>informazione</u> /pubblicità da Ente a cittadino (pubblicazione normativa sito web regionale, informazione e supporto alla presentazione dell'istanza)	n. canali attivati	3	3
Comunicazione	Presenza di canali di <u>comunicazione</u> da cittadino a Ente	Presenza sì/no	Si	Si
Partecipazione	Presenza di forme di <u>partecipazione</u> e di ascolto degli stakeholder nelle varie fasi del processo generatore del servizio	Presenza sì/no	Si	Si
Efficacia:				
Conformità	Corrispondenza della prestazione con le specifiche regolamentate	n. istanze evase/(n. totale istanze pervenute (%))	100	100
Affidabilità	Corrispondenza della prestazione con le specifiche dichiarate/promesse all'utente	n. reclami risolti/n. totale reclami (%)	100	100
Compiutezza	Esastività del servizio rispetto alle esigenze	n. istanze concluse senza richiedere documentazione e certificazioni già in possesso dell'ente/n. totali istanze pervenute (%)	100	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 in un determinato intervallo di tempo	Si/no	Si	Si
Elasticità	Capacità del servizio di adeguarsi al variare del volume di richieste dell'utenza	Possibilità di prorogare scadenze a vantaggio dell'utente	Si	Si



		si/no		
Flessibilità	Capacità del servizio di adeguarsi al variare delle specifiche richieste dall'utente	Possibilità di accogliere "varianti" su istanza dell'utente in corso di procedimento si/no	Si	Si
Equità	Capacità del servizio di assicurare trattamento paritario anche a diverse tipologie di utenti	Presenza di informativa specifica per settore produttivo si/no	Si	Si
Efficienza	Capacità di erogare il servizio ottimizzando le risorse	n. pratiche completate nei tempi/n. pratiche pervenute (%)	100	100
Empatia	Capacità di erogare il servizio in maniera personalizzata secondo singole specificità e individualità	Presenza di personale specializzato a disposizione per casi particolari si/no	Si	Si



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				
Accessibilità multicanale				
Tempestività				
Trasparenza:				
Informazione				
Comunicazione				
Partecipazione				
Efficacia:				
Conformità				
Affidabilità				
Compiutezza				
DIMENSIONI SPECIFICHE DA CONSIDERARE IN BASE ALLA PECULIARITÀ DEL SERVIZIO:				
Continuità				
Elasticità				
Flessibilità				
Equità				
Efficienza				
Empatia				

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	
Modalità e tempi di monitoraggio e aggiornamento periodico degli standard	
Modalità di realizzazione delle indagini sul grado di soddisfazione degli utenti (questionari, forum telematici, focus, group, email dedicata...), gestione e utilizzo dei risultati	

Partecipazione degli stakeholder

Con riferimento all'ultimo punto della tabella si evidenzia che la normativa prevede che nel processo di redazione della Carta vengano attivate 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 nella iniziativa di partecipazione che sarà attivata dopo la pubblicazione sul sito web di questa prima parte della Carta dei servizi.