



## Scheda (A) – Scheda di analisi del servizio erogato

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

<b>Principali caratteristiche del servizio erogato</b>	
Denominazione	<b>Richiesta autorizzazione servizio stazione di monta</b>
Descrizione del servizio erogato	D.lgs 11 maggio 2018 n. 52 e DM MiPAAF 19 luglio 2000 n. 403 Il servizio è finalizzato al rilascio delle autorizzazioni per l'apertura di stazioni di monta naturale.
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 (nei casi in cui il servizio derivi da un procedimento che si conclude con un provvedimento)	Raffaele Beccasio
Responsabile del procedimento connesso al servizio erogato	Rocco Giorgio
Oggetto della prestazione	Rilascio dell'autorizzazione e iscrizione nell'elenco regionale
<b>Modalità di erogazione</b>	
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	Rocco Giorgio tel. 0971/668690 <a href="mailto:rocco.giorgio@regione.basilicata.it">rocco.giorgio@regione.basilicata.it</a> Daniela Frese tel. 0971/668698 <a href="mailto:daniela.frese@regione.basilicata.it">daniela.frese@regione.basilicata.it</a>
Eventuali costi a carico dell'utente e metodi di pagamento	Marca da bollo € 16,00 Spese di istruttoria € 80,00
Supporti	Modulistica prevista da - DGR n. 1405 del 17/10/2007 - DGR n. 330 del 27/02/2009 - DGR n. 137 del 02/03/2020



## 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
<b>Accessibilità:</b>				
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
<b>Tempestività</b>	Tempo massimo intercorrente tra la richiesta dell'utente e l'effettiva erogazione del servizio è previsto dalla normativa nazionale	n. massimo di giorni	90	90
	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
<b>Trasparenza:</b>				
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
<b>Efficacia:</b>				
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	Eshaustività del servizio rispetto alle esigenze	n. istanze concluse senza richiedere documentazione e certificazioni già in possesso dell'ente/n. totali istanze pervenute (%)	100	100
<b>DIMENSIONI SPECIFICHE DA CONSIDERARE IN BASE ALLA PECULIARITÀ DEL SERVIZIO:</b>				
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