



## Scheda A - Analisi del servizio erogato

DIREZIONE GENERALE PER LE POLITICHE AGRICOLE, ALIMENTARI E FORESTALI –  
UFFICIO FITOSANITARIO

Principali caratteristiche del servizio erogato	
<b>Denominazione</b>	<u><a href="#">Rilascio e rinnovo del Certificato di abilitazione all'acquisto e all'utilizzo, alla vendita dei prodotti fitosanitari e alla consulenza fitosanitaria</a></u>
<b>Descrizione del servizio erogato</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Il Certificato di abilitazione all'acquisto e all'utilizzo dei prodotti fitosanitari conferisce al titolare l'autorizzazione all'acquisto, alla detenzione, alla manipolazione e all'utilizzazione dei prodotti fitosanitari e relativi coadiuvanti.</li> <li>• Il Certificato di abilitazione alla vendita dei Prodotti Fitosanitari conferisce al titolare, in possesso del titolo di studio specificatamente richiesto, l'autorizzazione alla vendita dei prodotti fitosanitari e relativi coadiuvanti.</li> <li>• Il Certificato di abilitazione all'attività di consulenza conferisce al titolare, in possesso del titolo di studio specificatamente richiesto, l'autorizzazione alla consulenza in materia di uso sostenibile dei prodotti fitosanitari e sui metodi di difesa alternativi.</li> </ul> <p><b>NORME DI RIFERIMENTO</b></p> <p>D.G.R. 10 agosto 2015, n. 1094</p> <p>D. Lgs. 14 agosto 2012, n. 150 – Direttive regionali attuative del PAN per l'Uso Sostenibile dei Prodotti Fitosanitari (D.M. 22 gennaio 2014).</p>
<b>Tipologia di servizio</b>	Finale individuale
<b>Destinatari</b>	Tutti i cittadini che abbiano compiuto il diciottesimo anno di età possono ottenere l'abilitazione all'acquisto e all'utilizzo. Per ottenere il certificato di abilitazione alla vendita è necessario il possesso dei requisiti di cui al comma 2 dell'art.8 del D.Lgs.150/2012, mentre per la consulenza sono richiesti i requisiti di cui comma 3 dell'art.8 del medesimo Decreto Legislativo.
<b>Missione/Programmi (D.Lgs n.118/2011)</b>	-
<b>Responsabile dell'Ufficio che eroga il servizio</b>	Dott. Francesco Menzella
<b>Responsabile del procedimento connesso al servizio erogato</b>	Dott.ssa Antonietta Altieri (responsabile PO)
<b>Oggetto della prestazione</b>	Rilascio certificati di abilitazione



<b>Modalità di erogazione</b>	
<b>Modalità di accesso al servizio</b> (sportello fisico, telematico, multicanale,..)	Front office di accoglienza diretta, telefono, e-mail, web Regione Basilicata <b>Direzione Generale per le Politiche Agricole, Alimentari e Forestali – Ufficio Fitosanitario</b> Via Annibale Maria di Francia n. 40 - 75100 Matera (MT) PEC: <a href="mailto:ufficio.fitosanitario@cert.regione.basilicata.it">ufficio.fitosanitario@cert.regione.basilicata.it</a>
<b>Link sito web Ufficio Fitosanitario</b>	<a href="https://www.regione.basilicata.it/giunta/site/giunta/detail.jsp?sec=100133&amp;otype=1057&amp;id=2966696">https://www.regione.basilicata.it/giunta/site/giunta/detail.jsp?sec=100133&amp;otype=1057&amp;id=2966696</a>
<b>Tempi</b>	Da lunedì al venerdì dalle ore 9:30 alle ore 13:00 e il martedì e giovedì anche dalle ore 16:00 alle ore 17:00.
<b>Contatti dei referenti</b>	<a href="mailto:carmine.cocca@regione.basilicata.it">carmine.cocca@regione.basilicata.it</a> - 0835/284231 <a href="mailto:antonietta.altieri@regione.basilicata.it">antonietta.altieri@regione.basilicata.it</a> - 0835284233
<b>Costi per l'utente</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Euro 15,00 per la partecipazione al corso di formazione per il rilascio del certificato di abilitazione all'acquisto e all'utilizzo dei prodotti fitosanitari.</li> <li>• Euro 30,00 per la partecipazione al corso di formazione per il rilascio del certificato di abilitazione alla vendita dei Prodotti Fitosanitari e alla consulenza in materia di uso sostenibile dei prodotti fitosanitari e sui metodi di difesa alternativi.</li> <li>• Euro 10,00 per la partecipazione al corso di rinnovo dei certificati di abilitazione all'acquisto e all'utilizzo, alla vendita dei prodotti fitosanitari, nonché alla consulenza fitosanitaria.</li> </ul> <p>Modalità di pagamento:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• c/c Postale n. 218859 intestato a: Servizio di Tesoreria della Regione Basilicata, Viale V. Verrastro n. 4 - 85100 Potenza;</li> <li>• bonifico bancario codice IBAN: IT79Q0542404297000011700994 “Servizio di Tesoreria della Regione Basilicata”, Viale V. Verrastro n. 4 - 85100 Potenza.</li> </ul> <p>Con causale: ABILITAZIONE P.A.N.</p>
<b>Supporti</b>	Le richieste, in marca da bollo da 16,00 €, vanno compilate utilizzando i moduli disponibili sul portale della Regione alla pagina: <a href="https://www.regione.basilicata.it/giunta/site/giunta/detail.jsp?sec=100133&amp;otype=1057&amp;id=2966696">https://www.regione.basilicata.it/giunta/site/giunta/detail.jsp?sec=100133&amp;otype=1057&amp;id=2966696</a> ) e presentate: <ul style="list-style-type: none"> <li>• tramite posta ordinaria al seguente indirizzo: Regione Basilicata – Direzione Generale per le Politiche Agricole e Forestali - Ufficio Fitosanitario - Via A. M. Di Francia, 40, 75100 Matera</li> </ul>



	<ul style="list-style-type: none"><li>• tramite posta elettronica PEC all'indirizzo <a href="mailto:ufficio.fitosanitario@cert.regione.basilicata.it">ufficio.fitosanitario@cert.regione.basilicata.it</a></li><li>• tramite intermediario autorizzato sul portale SIA-RB.</li></ul>
--	--



Direzione Generale per le Politiche Agricole, Alimentari e Forestali – Ufficio Fitosanitario

**Scheda B - Standard di qualità del servizio erogato - Rilascio e rinnovo del Certificato di abilitazione all'acquisto e all'utilizzo, alla vendita dei prodotti fitosanitari, e alla consulenza fitosanitaria"**

<b>DIMENSIONI GENERALI DELLA QUALITÀ, RIFERITE A TUTTI I SERVIZI</b>				
	<b>Descrizione indicatore</b>	<b>Formola di calcolo</b>	<b>Valore attuale</b>	<b>Valore programmato</b>
<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 uffici sul territorio dove effettuare la pratica	n. uffici	2	2
	Presenza di personale di riferimento per contatto diretto con il pubblico	n. personale	4	4
Accessibilità multicanale	Erogazione informazioni ai cittadini richieste tramite: <ul style="list-style-type: none"> <li>• front office;</li> <li>• telefono;</li> <li>• mail all'indirizzo di posta elettronica;</li> <li>• consultazione pagine web della struttura</li> </ul>	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
<b>Trasparenza:</b>				
Responsabili	Pubblicazione 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	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto			



<b>Efficacia:</b>				
Conformità	Corrispondenza della prestazione con le specifiche regolamentate	n. istanze evase/n. totale istanze pervenute	100%	100%
Affidabilità	Affidabilità delle prestazioni erogate	n. istanze di reclamo/anno	0	0
Compiutezza	Esastività del servizio rispetto alle esigenze	n. istanze concluse senza richiedere documentazione integrativa/n. totali istanze pervenute	85%	95%
<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>Elasticità</b>	Capacità del servizio di adeguarsi al variare del volume di richieste dell'utenza	Possibilità di prorogare scadenze a vantaggio dell'utente oppure possibilità di aumentare il personale per restare nei tempi si/no	SI	SI
<b>Flessibilità</b>	Capacità del servizio di adeguarsi al variare delle specifiche richieste dell'utente	SI/NO	SI	SI
<b>Equità</b>	Capacità del servizio di assicurare trattamento paritario anche a diverse tipologie di utenti	SI/NO	NO	NO
<b>Efficienza</b>	Capacità di erogare il servizio ottimizzando le risorse	n. pratiche completate nei tempi/n. pratiche pervenute	100%	100%



<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
----------------	---	-------	----	----