



Scheda A - Analisi del servizio erogato

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

Principali caratteristiche del servizio erogato	
Denominazione	<u><i>Iscrizione al RUOP (Registro Ufficiale degli Operatori Professionali) e autorizzazione all'uso del passaporto delle piante</i></u>
Descrizione del servizio erogato	<p>Il Registro ufficiale degli operatori professionali (RUOP) è istituito per identificare, in maniera univoca, gli operatori professionali appartenenti alle categorie elencate all'art. 65 del Regolamento (UE) 2016/2031.</p> <p>Il passaporto delle piante è un'etichetta ufficiale utilizzata per lo spostamento di piante, prodotti vegetali e altri oggetti nel territorio dell'Unione Europea. Nell'allegato XIII del Regolamento di esecuzione (UE) 2019/2072 sono elencati i vegetali, i prodotti vegetali e le sementi che richiedono un passaporto delle piante per lo spostamento nell'UE.</p> <p>L'autorizzazione all'uso del Passaporto è rilasciata dall'Ufficio Fitosanitario Regionale a seguito delle opportune ispezioni eseguite dagli Ispettori e Agenti Fitosanitari per accertare i requisiti dell'Operatore Professionale che deve garantire l'assenza di organismi nocivi da quarantena sui propri prodotti.</p> <p>Il Passaporto delle Piante deve essere redatto secondo quanto riportato nel Regolamento di esecuzione (UE) 2017/2313 della commissione del 13 dicembre 2017.</p> <p>NORME DI RIFERIMENTO</p> <p>Regolamento (UE) 2016/2031 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 26 ottobre 2016</p> <p>Regolamento di esecuzione (UE) 2019/2072 della Commissione del 28 novembre 2019</p> <p>D.Lgs del 2 febbraio 2021 n. 19</p> <p>D.Lgs del 2 febbraio 2021 -n. 18</p> <p>D.Lgs del 2 febbraio 2021 -n. 16</p> <p>D.Lgs del 2 febbraio 2021 -n. 20</p>
Tipologia di servizio	Finale individuale
Destinatari	Operatori professionali che introducono o spostano nell'Unione Europea piante, prodotti vegetali e altri oggetti per i quali è richiesto un certificato fitosanitario: esportatori e importatori; operatori professionali che utilizzano o rilasciano il passaporto delle piante: commerciante all'ingrosso di piante o frutti di agrumi con peduncolo e foglie, produttori di agrumi, vivaisti, ditte sementiere, ecc..



Missione/Programmi (D.Lgs n.118/2011)	-
Responsabile dell'Ufficio che eroga il servizio	Dott. Francesco Menzella
Responsabile del procedimento connesso al servizio erogato	Dott.ssa Antonietta Altieri (responsabile PO)
Oggetto della prestazione	Rilascio autorizzazioni
Modalità di erogazione	
Modalità di accesso al servizio (sportello fisico, telematico, multicanale,..)	Front office di accoglienza diretta, telefono, e-mail, web Regione Basilicata Direzione Generale per le Politiche Agricole, Alimentari e Forestali – Ufficio Fitosanitario Via Annibale Maria di Francia n. 40 - 75100 Matera (MT) PEC: ufficio.fitosanitario@cert.regione.basilicata.it
Link sito web Ufficio Fitosanitario	https://regione.basilicata.it/giunta/site/giunta/department.jsp?dep=100049&area=104835&level=1
Tempi	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.
Contatti dei referenti	antonietta.altieri@regione.basilicata.it - 0835284233 giuseppe.malvasi@regione.basilicata.it - 0971665223 nicola.vena@regione.basilicata.it - 0971665202
Costi per l'utente	diritti obbligatori previsti: <ul style="list-style-type: none"> • al momento della richiesta di autorizzazione al rilascio del passaporto si applica il diritto obbligatorio una tantum pari a 100 €, con causale: diritto obbligatorio una tantum - passaporto delle piante; • entro il 31 gennaio versamento del diritto obbligatorio annuale per operatori iscritti al RUOP pari a 25 €, mentre per gli operatori che emettono passaporto delle piante pari a 50 €, con causale: diritto obbligatorio – anno _____n. RUOP _____ Modalità di pagamento: L'importo della tariffa è pagabile ricorrendo ai canali elettronici, collegandosi all'indirizzo: https://pagopa.regione.basilicata.it/pagamentionline



	identificandosi con SPID ed accedendo all'area pagamenti spontanei, selezionando, per l'ente Regione Basilicata, il pagamento "Controlli fitosanitari alla produzione ed alla circolazione per le aziende iscritte al R.U.O.P." ed effettuando il pagamento presso tabaccherie, istituti di credito e sportelli postali.
Supporti	Le richieste, in marca da bollo da 16,00 €, vanno compilate su moduli disponibili sul sito Web e inviata tramite PEC al seguente indirizzo di posta elettronica: ufficio.fitosanitario@cert.regione.basilicat.it

**Scheda B - Standard di qualità del servizio erogato - Iscrizione al RUOP (Registro Ufficiale degli Operatori Professionali) e autorizzazione all'uso del passaporto delle piante.**

DIMENSIONI GENERALI DELLA QUALITÀ, RIFERITE A TUTTI I SERVIZI				
	Descrizione indicatore	Formula di calcolo	Valore attuale	Valore programmato
Accessibilità:				
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"> • front office; • telefono; • mail all'indirizzo di posta elettronica; • consultazione pagine web della struttura 	n. canali garantiti	4	4
Tempestività	Informazioni telefoniche o di persona		immediate o entro la giornata	immediate o entro la giornata
	Informazioni via e-mail	Tempo massimo intercorrente tra la richiesta dell'utente e l'effettiva erogazione del servizio	immediate o entro il giorno lavorativo seguente	immediate o entro il giorno lavorativo seguente
Trasparenza:				
Informazione	Presenza di canali di informazione/pubblicità da Ente a cittadino	n. canali attivati (sito web istituzionale Regionale, schede fitopatologiche)	2	2
Comunicazione	Presenza di canali di comunicazione da cittadino a Ente	n. canali attivati (telefono, email)	2	2



Partecipazione	Presenza di forme di partecipazione e di ascolto degli stakeholder nelle varie fasi del processo generatore del servizio	Presenza sì/no	no	no
Responsabili	Publicazione 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	Publicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto			
Efficacia:				
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	Esaustività del servizio rispetto alle esigenze	n. istanze concluse senza richiedere documentazione e certificazioni già in possesso dell'ente/n. totali istanze pervenute	85%	95%
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	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 oppure possibilità di aumentare il personale per restare nei tempi si/no	SI	SI



Flessibilità	Capacità del servizio di adeguarsi al variare delle specifiche richieste dell'utente	SI/NO	SI	SI
Equità	Capacità del servizio di assicurare trattamento paritario anche a diverse tipologie di utenti	SI/NO	NO	NO
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 che richiedono un approccio sensibile	SI/NO	SI	SI

**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	Contatto diretto tramite email e/o telefono – risposta immediata
Modalità e tempi di monitoraggio e aggiornamento periodico degli standard	Verifica semestrale dell'iter procedurale e dei risultati raggiunti
Modalità di realizzazione delle indagini sul grado di soddisfazione degli utenti (questionari, forum telematici, focus, group, email dedicata...), gestione e utilizzo dei risultati	Questionari ed email dedicate ad imprenditori agricoli, vivaisti e Commercianti all'ingrosso