

### **Redazione della Scheda A**

Per il servizio che ciascun Ufficio avrà selezionato per la sperimentazione dovrà essere compilata la seguente scheda.

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

Dipartimento e Ufficio interessato: DIREZIONE GENERALE PER LE POLITICHE AGRICOLE, ALIMENTARI E FORESTALI - UFFICIO EROGAZIONI COMUNITARIE IN AGRICOLTURA

<b>Principali caratteristiche del servizio erogato</b>	
Denominazione (Es. autorizzazione, nulla osta, richiesta contributi...)	Preregistro dei debitori (PRD)
Descrizione del servizio erogato (Finalità, leggi e norme di riferimento, ...)	Il preregistro dei debitori si configura come uno strumento di lavoro utile per standardizzare e automatizzare il processo di gestione di recupero debiti a seguito di controlli ex post. I controlli vengono effettuati su progetti che riguardano la sfera agricola e finanziati dal Fondo Europeo Agricolo di Sviluppo Regionale. (FEASR). ATTRAVERSO LA PIATTAFORMA DEDICATA GLI UTENTI POSSONO VISIONARE E SCARICARE LA DOCUMENTAZIONE RELATIVA AI CONTENZIOSI tra i beneficiari e la parte pubblica
Tipologia di servizio	Finale individuale
Destinatari (specificare uno o più destinatari del servizio: cittadini, imprese, istituzioni)	<ul style="list-style-type: none"><li>• i Centri Assistenza Agricola (C.A.A.) che possono presentare istanze di riesame a seguito di notifica di avvio di un procedimento amministrativo di recupero di contributi alle aziende che hanno conferito loro il mandato di assistenza</li><li>• i titolari/rapresentanti legali delle aziende agricole, che possono interloquire e presentare istanza di riesame in proprio al fine della definizione dei procedimenti amministrativi di recupero avviati dall'amministrazione competente</li><li>• UECA, competente in materia procedimento amministrativo di recupero a valere sulle domande di pagamento PSR e Domande uniche</li><li>• la Pubblica Amministrazione competente al controllo dei contributi erogati e all'azioni di recupero di contributi non dovuti</li></ul>
Missione/Programmi (D.lgs. n.118/2011)	/
Responsabile dell'Ufficio che eroga il servizio	Dott.ssa Patrizia MINARDI
Responsabile del provvedimento (nei casi in cui il servizio derivi da un procedimento che si conclude con un provvedimento)	Orazio MONTANO
Responsabile del procedimento connesso al servizio erogato	Personale PO dell'Ufficio: Alberto Dell'Acqua, Giovanni Votta, Cinzia Tullia Claps, Rosa Tutino.
Oggetto della prestazione (Es. rilascio autorizzazione o nulla osta, concessione contributo, ...)	Il servizio permette di monitorare e accedere a dati e informazioni inerenti il recupero di contributi ricevuti illegittimamente per poter contestare o giustificare quanto attestato dall'amministrazione competente.

Modalità di erogazione	
Modalità di accesso al servizio (sportello fisico, telematico, multicanale,..)	Sportello telematico: Informazione, comunicazione, partecipazione: <a href="https://agricoltura.regione.basilicata.it/servizi-agricoltura/registro-dei-debitori/">https://agricoltura.regione.basilicata.it/servizi-agricoltura/registro-dei-debitori/</a> , PEC. L'accesso al portale avviene tramite regolare registrazione allo stesso con rilascio di credenziali personali.
Tempi (orari di apertura, su appuntamento, stagionalità)	/
Personale di riferimento (nominativo, telefono, email)	RTI: AIZOON – ERNST YOUNG (E.Y.) <a href="mailto:siarb@assistenza.regione.basilicata.it">siarb@assistenza.regione.basilicata.it</a> 0835284273/0971668051 Da lunedì a venerdì dalle ore 9 alle 14 e dalle ore 15 alle ore 18.
Eventuali costi a carico dell'utente e metodi di pagamento	/
Supporti (modulistica, attrezzature, infrastrutture)	/

### Redazione della Scheda B

Definizione degli indicatori per la misurazione della qualità del servizio descritto. Il numero di indicatori può variare in base alle specificità del servizio, ma l'importante è che lo rappresentino in modo appropriato. A tal fine l'ANAC ha definito alcuni **requisiti che gli indicatori devono soddisfare**, che si riportano di seguito.

DIMENSIONI GENERALI DELLA QUALITA', RIFERITE A TUTTI I SERVIZI				
DIMENSIONI	DESCRIZIONE INDICATORE	FORMULA DI CALCOLO	VALORE ATTUALE	VALORE PROGRAMMATO
<b>Accessibilità:</b>				
Accessibilità multicanale	Piattaforma informatica SIA RB	n. di giorni	365	365
<b>Tempestività</b>	Erogazione del servizio on line.	n. di giorni	365	365
<b>Trasparenza</b> (informazione, comunicazione, partecipazione)	Informazione, comunicazione, partecipazione: <a href="https://agricoltura.regione.basilicata.it/servizi-agricoltura/registro-dei-debitori/">https://agricoltura.regione.basilicata.it/servizi-agricoltura/registro-dei-debitori/</a>	SI/NO	SI	SI
<b>Efficacia:</b>				
Conformità	Capacità di garantire dati e informazioni adeguate alle esigenze dell'utente.	SI/NO	SI	SI
Compiutezza	Capacità di garantire una completa ed esauriente disponibilità dei dati/informazioni	istanze (%)	10	30%
DIMENSIONI SPECIFICHE DA CONSIDERARE IN BASE ALLA PECULIARITA' DEL SERVIZIO:				
<b>Continuità</b>	Erogazione del servizio garantita in maniera continuativa e senza interruzioni.	SI/NO	SI	SI
<b>Elasticità</b>	La tipologia di servizio erogato consente di rispondere prontamente al volume delle richieste.	SI/NO	SI	SI
<b>Flessibilità</b>	Il servizio erogato si adatta rapidamente alle esigenze della utenza.	SI/NO	SI	SI
<b>Efficienza</b>	Capacità di fare fronte alle richieste ricevute ottimizzando le risorse impegnate.	istanze (%)	10	30%