

Scheda (A) – Scheda di analisi del servizio erogato

Dipartimento e Ufficio interessato **14BB**

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 contributi
Descrizione del servizio erogato	PSR Basilicata 2007/2013 Misure 125 – 321 – 313: domande di aiuto per richiesta contributi; PSR Basilicata 2014/2020 Misure 7.4 – 7.5 – 6.4.- 4.3.1 – 5.2 – 5.1: domande di sostegno per richiesta contributi.
Tipologia di servizio	Finale individuale
Destinatari	- Imprese agricole singole e associate; - Enti pubblici
Missione/Programmi (D.Lgs n.118/2011)	
Responsabile dell'Ufficio che eroga il servizio	Emilia Piemontese
Responsabile del provvedimento (nei casi in cui il servizio derivi da un procedimento che si conclude con un provvedimento)	Emilia Piemontese
Responsabile del procedimento connesso al servizio erogato	P.O.
Oggetto della prestazione	Concessione contributi
Modalità di erogazione	
Modalità di accesso al servizio	Telematico
Tempi	Secondo la tempistica presente nei singoli bandi.
Personale di riferimento	P.O.
Eventuali costi a carico dell'utente e metodi di pagamento	Non sono previsti costi a carico dell'utente
Supporti)	Modulistica SIAN

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	Potenza 3 Matera 1	4
	Presenza di personale di riferimento per accedere al servizio	n. personale garantito	5	5
Accessibilità multicanale	Disponibilità di canali diversi attraverso cui espletare la pratica (sportello fisico, telefono, mail)	telematico	1	1
Tempestività	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
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	Esautività del servizio rispetto alle esigenze	n. istanze concluse senza richiedere documentazione e certificazioni già in possesso dell'ente/n. totali istanze pervenute (%)	90	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/no	Si	Si
	Capacità del servizio di adeguarsi al variare	Possibilità di accogliere	Si	Si

Flessibilità	delle specifiche richieste dall'utente	"varianti" su istanza dell'utente in corso di procedimento si/no		
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