

Scheda (A) – Scheda di analisi del servizio erogato

Direzione e Ufficio interessato:

Direzione Generale per le Politiche agricole, alimentari e forestali

Ufficio Autorità di Gestione del P.S.R. Basilicata e politiche di sviluppo agricolo e rurale

Principali caratteristiche del servizio erogato	
Denominazione (Es. autorizzazione, nulla osta, richiesta contributi...)	Richiesta di riesame
Descrizione del servizio erogato (Finalità, leggi e norme di riferimento, ...)	<p>L'ambito in cui ha luogo il servizio connesso alla Richiesta di riesame si riferisce all'attuazione di Bandi relativi a misure/sottomisure strutturali della Regione Basilicata in attuazione del Programma di Sviluppo Rurale 2014-2022.</p> <p>Il Dirigente dell'Ufficio Autorità di Gestione del P.S.R. Basilicata e politiche di sviluppo agricolo e rurale - nella funzione di Responsabile di Misura / Sottomisura (RdM/RdS) – è responsabile dell'efficace e corretta gestione ed attuazione della misura/sottomisura e pertanto sovrintende, con il supporto del Responsabile del procedimento (RUP), funzionario nominato ad hoc – l'attuazione del bando emanato. Nel corso dell'attuazione del bando, le domande di sostegno presentate dai beneficiari vengono esaminate dagli istruttori – funzionari nominati ad hoc. Gli esiti dell'istruttoria sono resi noti con la pubblicazione di una Determina dirigenziale di approvazione degli elenchi provvisori (domande non ammissibili, ammissibili ma non finanziabili, ammissibili e finanziabili). Nell'arco di un periodo di tempo indicato dal bando, i beneficiari possono presentare la Richiesta di riesame qualora si trovino in disaccordo rispetto agli esiti dell'istruttoria relativa alla domanda di sostegno presentata.</p> <p>Il servizio cui si riferisce la presente Scheda di analisi riguarda le attività effettuate dall'Ufficio in seguito alla presentazione di Richieste di riesame da parte dei beneficiari ovvero:</p> <ul style="list-style-type: none">• Ricezione delle Richieste di riesame (RdM/RdS e RUP)• Presa in carico delle domande di riesame e organizzazione delle attività di riesame (RUP con la supervisione del RdM/RdS)• Riesame della domanda di sostegno con eventuale coinvolgimento dei tecnici istruttori (RUP con la supervisione del RdM/RdS)• Eventuale acquisizione di informazioni aggiuntive ed esplicative ai sensi della legge 241/1990 (RUP)• Redazione del Verbale del riesame (RUP e RdM)• Elaborazione degli elenchi definitivi (RUP)• Approvazione degli elenchi definitivi (RdM/RdS) attraverso determina dirigenziale
Tipologia di servizio	Finale individuale
Destinatari (specificare uno o più destinatari del servizio: cittadini, imprese, istituzioni)	Nell'ambito della singola Misura/Sottomisura del PSR la natura giuridica dei potenziali destinatari viene descritta sotto la voce di "beneficiario"
Missione/Programmi (D.Lgs n.118/2011)	

Responsabile dell'Ufficio che eroga il servizio	Dott. Rocco Vittorio Restaino
Responsabile del provvedimento (nei casi in cui il servizio derivi da un procedimento che si conclude con un provvedimento)	L'esito della richiesta di riesame si conclude con il provvedimento che approva gli elenchi definitivi. Tale provvedimento è un Decreto Dirigenziale a nome del dirigente dell'Ufficio Autorità di Gestione del P.S.R. Basilicata e politiche di sviluppo agricolo e rurale.
Responsabile del procedimento connesso al servizio erogato	Il RUP che effettua il riesame sotto la supervisione del RdM/RdS
Oggetto della prestazione (Es. rilascio autorizzazione o nulla osta, concessione contributo, ...)	L'esito della richiesta di riesame dà luogo all'eventuale modifica dell'esito istruttorio e viene comunicato attraverso la pubblicazione del Decreto dirigenziale che approva gli elenchi definitivi.
Modalità di erogazione	
Modalità di accesso al servizio (sportello fisico, telematico, multicanale, ...)	Sportello telematico: le Richieste di riesame sono presentate attraverso il SIA-RB (Sistema Informativo Agricolo della Regione Basilicata). In subordine viene considerata ammissibile anche la presentazione tramite PEC all'indirizzo ufficio.autorita.gest.psr@cert.regione.basilicata.it.
Tempi (orari di apertura, su appuntamento, stagionalità)	Servizio accessibile permanentemente attraverso sportello telematico (SIA-RB o via PEC) per la durata (di solito 30 giorni) indicata nel corpo del decreto dirigenziale di approvazione degli elenchi provvisori
Personale di riferimento (nominativo, telefono, email)	Informazioni possono essere ottenute presso: Ufficio dell'Autorità di Gestione del PSR (dirigente dott. Rocco Vittorio Restaino) ovvero ai seguenti recapiti: telefono 0971-668660; email: adg.psr@regione.basilicata.it PEC: ufficio.autorita.gest.psr@cert.regione.basilicata.it
Eventuali costi a carico dell'utente e metodi di pagamento	Nessun costo sostenuto dai beneficiari per richiedere l'erogazione del servizio
Supporti (modulistica, attrezzature, infrastrutture)	Nessun supporto a disposizione dei beneficiari per richiedere l'erogazione del servizio

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, telematica, multicanale)		Accessibilità telematica: canali attraverso cui presentare istanza (SIARB o in subordine PEC)	n. canali disponibili	2	2
Tempestività		Tempo intercorrente tra la presentazione della richiesta di riesame e l'approvazione della graduatoria definitiva	n. di giorni per la comunicazione dell'esito del riesame	30	30
Trasparenza (informazione, comunicazione, partecipazione)		Informazioni sul procedimento da seguire per accedere al servizio	n. canali disponibili (sito del PSR Basilicata)	1 attraverso: Linee di indirizzo PSR Bando della misura/sottomisura D. D. approvazione elenchi provvisori	1 attraverso: Linee di indirizzo PSR Bando della misura/sottomisura D. D. approvazione elenchi provvisori
		Possibilità di fornire e/o ricevere informazioni aggiuntive ed esplicative attraverso l'Ufficio (nella fase che precede la formalizzazione della Richiesta di riesame)	n. canali disponibili	4 1. in presenza 2. via telefono 3. via email 4. via pec	4 1. in presenza 2. via telefono 3. via email 4. via pec
		Informazioni sugli esiti della richiesta di riesame	n. canali disponibili (sito del PSR Basilicata)	1 attraverso il D. D. approvazione elenchi definitivi	1 attraverso il D. D. approvazione elenchi definitivi
Efficacia	Conformità	Corrispondenza della prestazione con le specifiche regolamentate	n. richieste evase/n. richieste pervenute (%)	100	100
	Compiutezza	Esaustività del servizio rispetto alle esigenze	n. istanze concluse senza richiedere documentazione e certificazioni già in possesso dell'ente/n. totali istanze pervenute (%)	100	100
DIMENSIONI SPECIFICHE DA CONSIDERARE IN BASE ALLA PECULIARITÀ DEL SERVIZIO:					

Elasticità	Capacità del servizio di adeguarsi al variare del volume di richieste dell'utenza	Possibilità di adeguare i carichi di lavoro dell'Ufficio (compresi quelli forniti dall'Assistenza Tecnica) per rispettare la tempistica prevista dal cronoprogramma di attuazione (si/no)	si	si
Flessibilità	Capacità del servizio di adeguarsi al variare delle specifiche richieste dall'utente	Si consente al beneficiario di presentare la Richiesta di riesame – per la quale è prescritto l'utilizzo del SIA-RB - in subordine anche attraverso l'invio di una PEC (si/no)	si	si
Efficienza	Capacità di erogare il servizio ottimizzando il consumo di risorse	Possibilità di introdurre miglioramenti organizzativi per ridurre il numero di richieste di riesame, misurabile attraverso il rapporto tra nr. richieste di riesame su numero domande di sostegno (si/no)	si	si