

Scheda (A) – Scheda di analisi del servizio erogato

Dipartimento e Ufficio interessato: **UFFICI SPECIALI DI PRESIDENZA -UFFICIO PER LA PROTEZIONE CIVILE**

Principali caratteristiche del servizio erogato	
<i>Denominazione (Es. autorizzazione, nulla osta, richiesta contributi...)</i>	Erogazione di contributi e rimborsi ad associazioni di volontariato iscritte all'albo di protezione civile
<i>Descrizione del servizio erogato (Finalità, leggi e norme di riferimento, ...)</i>	D.Lgs.1/2018
<i>Tipologia di servizio</i>	Finale individuale
<i>Destinatari (specificare uno o più destinatari del servizio: cittadini, imprese, istituzioni)</i>	Associazioni di volontariato di protezione civile iscritte all'elenco territoriale
<i>Missione/Programmi (D.Lgs n.118/2011)</i>	Missione11 – Soccorso Civile Programma 01 – Sistema di Protezione Civile
<i>Responsabile dell'Ufficio che eroga il servizio</i>	Dirigente pro-tempore dell'Ufficio per la Protezione Civile: Ing. Giovanni di Bello
<i>Responsabile del provvedimento</i>	Dirigente pro-tempore dell'Ufficio per la Protezione Civile: Ing. Giovanni di Bello
<i>Responsabile del procedimento connesso al servizio erogato</i>	Ing. Guido LOPERTE guido.loperte@regione.basilicata.it tel. 0971/668532
<i>Oggetto della prestazione</i>	Alle Associazioni di volontariato di protezione civile iscritte all'elenco territoriale, che ne facciano richiesta, vengono concessi periodicamente contributi e/o rimborsi per: - le polizze assicurative e le spese per la manutenzione dei mezzi impiegati in maniera esclusiva nel servizio di protezione civile; - gli oneri per le visite mediche e i DPI; - lo svolgimento di attività di protezione civile previa sottoscrizione di Convenzioni con la Regione.
Modalità di erogazione	
<i>Modalità di accesso al servizio (sportello fisico, telematico, multicanale,..)</i>	Modalità di accesso multicanale: le istanze possono essere consegnate a mano presso gli uffici regionali previo appuntamento, via posta (ordinaria o raccomandata), preferibilmente via posta elettronica tramite PEC (o con mail corredata di documento di identità in corso di validità del legale rappresentante dell'ODV). Per informazione/pubblicità vengono utilizzati i canali web e social istituzionali. E' disponibile anche il canale telefonico, in caso di difficoltà per l'espletamento della pratica. <u>Indirizzo fisico:</u> Regione Basilicata – Uffici Speciali di Presidenza - Ufficio per la protezione civile - c.so Garibaldi 136 Potenza – Lun/Ven ore 11:00-13:00

	<p><u>Posta cartacea</u> Ufficio per la protezione civile c.so Garibaldi 136 85100 Potenza</p> <p><u>PEC</u> ufficio.protezione.civile@regione.basilicata.it</p> <p><u>Email istituzionale:</u> salaoperativa@regione.basilicata.it</p> <p><u>Telefono</u> telefono 0971/668400- 0971 668463</p> <p><u>Pagina web ufficiale:</u> http://www.protezionecivilebasilicata.it www.regione.basilicata.it</p> <p><u>Social:</u> canale regionale Telegram “VOLONTARIATO – PROTEZIONE CIVILE BASILICATA”</p>
<i>Tempi (orari di apertura, su appuntamento, stagionalità)</i>	<p>Appuntamento negli orari di ufficio. Sistema on line/email/PEC (operativo e accessibile 24 ore su 24 e 365 giorni all’anno)</p>
<i>Personale di riferimento (nominativo, telefono, email)</i>	<p>Salvatore ASSELTA salvatore.asselta@regione.basilicata.it Tel. 0971/668557</p> <p>Michelangelo MORRONE michelangelo.morrone@regione.basilicata.it Tel. 0971/668492</p> <p>Antonio RENDINA antonio.rendina@regione.basilicata.it Tel. 0971/668426</p> <p>Vincenzo ROSCIANO vincenzo.rosciano@regione.basilicata.it Tel.0971/668559</p>
<i>Eventuali costi a carico dell’utente e metodi di pagamento</i>	<p>Non sono previsti costi per l’utente</p>
<i>Supporti (modulistica, attrezzature, infrastrutture)</i>	<p>Modulistica fornita:</p> <ul style="list-style-type: none"> - scaricabile dal sito istituzionale della protezione civile - su richiesta a seguito di pubblicazione del relativo provvedimento di approvazione del programma annuale nel BUR - scaricabile dal BUR online - come da istruzioni contenute nelle Convenzioni stipulate tra le Associazioni e l’Ente Regione

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:				
<i>Accessibilità fisica</i>	Apertura dell'Ufficio al pubblico (durante la settimana)	Numero di ore di apertura al pubblico	10	10
	Presenza di una postazione fisica a disposizione dell'utente per effettuare, su appuntamento, la pratica per via telematica	SI/NO	SI	SI
	Presenza di uffici sul territorio dove effettuare la pratica	n. uffici	1	1
	Presenza di personale di riferimento per accedere al servizio	n. personale garantito	4	4
<i>Accessibilità multicanale</i>	Disponibilità di canali diversi di accesso al servizio attraverso cui espletare la pratica	n.canali: telefono pec mail posta cartacea	4	4
<i>Tempestività</i>	Tempo massimo intercorrente tra la richiesta dell'utente e l'effettiva erogazione del servizio	Tempo tra la richiesta e il rimborso (mesi)	1 mese	3 mesi
	Frequenza di erogazione del servizio	n. volte in un anno	1	1
Trasparenza:				
<i>Informazione</i>	Presenza di canali di informazione/pubblicità da Ente a cittadino	n. canali email PEC canali web canale social	4	4
<i>Comunicazione</i>	Presenza di canali di comunicazione da cittadino a Ente	n. canali telefono mail pec	3	3
<i>Partecipazione</i>	Presenza di forme di partecipazione e di ascolto degli stakeholder nelle varie fasi del processo generatore del servizio	Consulta regionale volontariato	NO	SI
Efficacia:				
<i>Conformità</i>	Corrispondenza della prestazione con le specifiche regolamentate	Presenza di normativa o atti regolatori di riferimento (n. istanze evase/n. totale)	100%	100%

		istanze pervenute)%		
<i>Affidabilità</i>	Corrispondenza della prestazione con le specifiche dichiarate/promesse all'utente	n. istanze evase/n. totale istanze pervenute (%)	100%	100%
<i>Compiutezza</i>	Esaustività del servizio rispetto alle esigenze	n. istanze concluse senza richiedere documentazione e certificazioni già in possesso dell'ente/n. totali istanze pervenute	80%	100%
<i>DIMENSIONI SPECIFICHE DA CONSIDERARE IN BASE ALLA PECULIARITÀ DEL SERVIZIO:</i>				
<i>Continuità</i>	Capacità di garantire l'erogazione del servizio in maniera continuativa, regolare e senza interruzioni in un determinato intervallo di tempo	SI/NO	SI	SI
<i>Elasticità</i>	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
<i>Flessibilità</i>	Capacità del servizio di adeguarsi al variare delle specifiche richieste dall'utente	Possibilità di accogliere "varianti" su istanza dell'utente in corso di procedimento SI/NO	SI	SI
<i>Equità</i>	Capacità del servizio di assicurare trattamento paritario a tutti i possibili utenti	Assistenza personalizzata, su richiesta in caso di difficoltà relative alla pratica, per compilazione	SI	SI

		modulistica e informazione. si/no		
<i>Efficienza</i>	Capacità di erogare il servizio ottimizzando il consumo di risorse	(n. pratiche completate nei tempi/n. pratiche pervenute) %	100%	100%
<i>Empatia</i>	Capacità di erogare il servizio in maniera personalizzata secondo singole specificità e individualità, con la presenza di una persona che accoglie e orienta la richiesta	Presenza di personale specializzato a disposizione per casi particolari SI/NO	SI	SI

Elementi per la gestione degli standard di qualità dei servizi erogati

ASCOLTO ATTIVO DELL'UTENZA E FORME DI TUTELA	
<i>Modalità e tempi di gestione dei suggerimenti e dei reclami</i>	Eventuali suggerimenti e/o reclami verranno presi in considerazione e riscontrati entro 30 giorni dalla ricezione. In quanto indicatori dell'importanza e della soddisfazione degli utenti, suggerimenti e reclami fanno emergere valutazioni interessanti al fine di migliorare il servizio anche nella successiva annualità.
<i>Modalità e tempi di monitoraggio e aggiornamento periodico degli standard</i>	Monitoraggio e aggiornamento almeno annuale degli standard con pubblicazione su sito istituzionale
<i>Modalità di realizzazione delle indagini sul grado di soddisfazione degli utenti (questionari, forum telematici, focus, group, email dedicata...), gestione e utilizzo dei risultati</i>	Si prevede di attivare un'indagine di customer satisfaction per rilevare il grado di soddisfazione degli utenti (<i>questionari, forum telematici, focus, group, email dedicata...</i>). Ciò consentirà all'Amministrazione di recepire valutazioni e suggerimenti da parte dei fruitori del servizio, di individuare eventuali dimensioni di criticità della qualità (accessibilità, tempestività, trasparenza, efficacia) dove l'Amministrazione dovrà concentrare i propri sforzi per migliorare il servizio, ovvero di individuare aree virtuose che gli utenti considerano maggiormente importanti o soddisfacenti.

Partecipazione degli stakeholder.

Con riferimento all'ultimo punto della tabella si evidenzia che la normativa prevede che nel processo di redazione della Carta vengano attivate iniziative di partecipazione dei cittadini e degli stakeholder, per dare la possibilità di fornire proposte e indicazioni in merito alle effettive esigenze da soddisfare.

Gli stakeholder che l'Ufficio per la Protezione Civile ritiene opportuno coinvolgere nell'iniziativa di partecipazione che sarà attivata dopo la pubblicazione sul sito web di questa prima parte della Carta dei servizi sono le associazioni di volontariato di protezione civile iscritte all'albo regionale, come da link del sito istituzionale <http://www.protezionecivilebasilicata.it/protcivbas/section.jsp?sec=105545>