

**Scheda A – Analisi del servizio erogato**

DIREZIONE GENERALE PER LO SVILUPPO ECONOMICO, IL LAVORO E I SERVIZI ALLA COMUNITA'

– Ufficio PROGETTI VAL D'AGRI-SENISESE-

Principali caratteristiche del servizio erogato	
<b>Denominazione</b>	AUTORIZZAZIONI; NULLA OSTA; TRASFERIMENTO RISORSE FINANZIARIE -
<b>Descrizione del servizio erogato</b>	- ATTUAZIONE DEL PROGRAMMA OPERATIVO VAL D'AGRI* - ATTUAZIONE PROGRAMMA SPECIALE SENISESE L.R. N.40/95 – dlgs n.625/96 legge 140/99 DGR 838/2003 D.G.R. n. 1538 del 29/06/2004 e della L.R. 5/2005, art. 29 -ATTUAZIONE NORMATIVE DI RIFERIMENTO ATTRIBUITE.
<b>Tipologia di servizio</b>	SERVIZIO INTERMEDIO
<b>Destinatari</b>	SOGGETTI ATTUATORI (COMUNI DEL COMPENSORIO; SVILUPPO BASILICATA; ARLAB; MIBACT; PROVINCE PZ E MT; ASSOCIAZIONI/PRO LOCO; UNIVERSITÀ, ecc.)
<b>Missioni/Programmi (D.Lgs n.118/2011)</b>	Missione 05/Progr. 03;
<b>Responsabile dell'Ufficio che eroga il servizio</b>	D.SSA IPPOLITA TURSONE (DIRIGENTE)
<b>Responsabile del provvedimento (nei casi in cui il servizio derivi da un procedimento che si conclude con un provvedimento)</b>	D.SSA IPPOLITA TURSONE (DIRIGENTE)
<b>Responsabile del procedimento connesso al servizio erogato</b>	DIPENDENTI UFFICIO INDIVIDUATI CON PROVVEDIMENTO DEL DIRIGENTE Dott. Donato Cudemo (pos. organizzativa) D.ssa Assunta D'Agostino; Dott. Alessandro Oriolo; D.ssa Giuseppina Palermo; Geom. Renato Iannibelli.
<b>Oggetto della prestazione</b>	AUTORIZZAZIONI; NULLA OSTA; TRASFERIMENTO RISORSE FINANZIARIE-Organizzazione lavori comitato di Monitoraggio del POV e del PSS.
Modalità di erogazione	
<b>Modalità di accesso al servizio</b> (sportello fisico, telematico, multicanale,..)	SPORTELLI FISICI CON CONSEGNA IN LOCO DELLA DOCUMENTAZIONE: Via Petruccelli della Gattina <b>Villa d'Agri di Marsicovetere (PZ)</b> (Sede operativa principale) <b>Centro Direzionale Regionale di SENISE</b> TRAMITE TRAMMISSIONE TELEMATICA (la pec è: <a href="mailto:ufficio.progetti.val-dagri.senise@cert.regione.basilicata.it">ufficio.progetti.val-dagri.senise@cert.regione.basilicata.it</a> ) DOCUMENTAZIONE NECESSARIA; <b>SEDE PRINCIPALE: VILLA D'AGRI DI MARSICOVETERE (PZ)</b> VIA Petruccelli della Gattina (sede ex Comunità Montana Alto Agri) Telefono Ufficio Centralino Guardia Giurata 0971 665136 Tel. Dirigente D.SSA IPPOLITA TURSONE 0971/665131 Telefono Posizione Organizzativa Dott. Donato Cudemo) 0971/665130 <b>CENTRO DIREZIONALE REGIONALE DI SENISE</b> 0971/665182 Telefono Protocollo 0971 665138; 0971665182 D.ssa D'Agostino Assuntina Geom. Renato Iannibelli Sito web dedicato: <a href="http://www.povaldagri.basilicata.it">www.povaldagri.basilicata.it</a> Indirizzo pec: <a href="mailto:ufficio.progetti.val-dagri.senise@cert.regione.basilicata.it">ufficio.progetti.val-dagri.senise@cert.regione.basilicata.it</a> <i>Ufficio di raccordo interdipartimentale:</i> <i>Regione Basilicata direzione generale per lo sviluppo(..) via Verrastro Potenza</i>
<b>Tempi</b> (orari di apertura, su appuntamento, stagionalità)	LUNEDI MERCOLEDI E VENERDI 11.00-13.00) MARTEDI E GIOVEDI (11.00-13.00-16.00-17.30)
<b>Personale di riferimento</b> (nominativo, telefono, email)	DIRIGENTE; Posizione organizzativa dell'ufficio; funzionari di ruolo dell'Ufficio: D.ssa Assunta D'Agostino; Dott.



	Alessandro Oriolo; D.ssa Giuseppina Palermo, Iannibelli Renato (0971/665131; 0971 665130; 0971 665132; 0971 665138; 0971 665182);
Eventuali costi a carico dell'utente e metodi di pagamento	
Supporti (modulistica, attrezzature, infrastrutture)	Modulistica predisposta dall'ufficio (contattando l'ufficio e/o il sito web dedicato); consulenza su applicazione normativa di riferimento; consulenza preventiva anche a mezzo telematica: <a href="mailto:ippolita.tursone@regione.basilicata.it">ippolita.tursone@regione.basilicata.it</a> <a href="mailto:donato.cudemo@regione.basilicata.it">donato.cudemo@regione.basilicata.it</a> <a href="mailto:assunta.dagostino@regione.basilicata.it">assunta.dagostino@regione.basilicata.it</a> ; <a href="mailto:giuseppina.palermo@regione.basilicata.it">giuseppina.palermo@regione.basilicata.it</a> ; <a href="mailto:alessandro.oriolo@regione.basilicata.it">alessandro.oriolo@regione.basilicata.it</a> ; <a href="mailto:renato.iannibelli@regione.basilicata.it">renato.iannibelli@regione.basilicata.it</a>

## Linee programmatiche Programma Operativo Val D'Agri (..)

Componente		Meuro	Sub-componenti	Meuro
A	Miglioramento del contesto di vivibilità ambientale	100	A.1 Riqualificazione dei centri urbani	70
			A.2 Architettura paesaggistica e ambientale	25
			A.3 Valorizzazione delle risorse naturali	5
B	Realizzazione di infrastrutture essenziali	60	B.1 Viabilità e collegamenti	40
			B.2 Viabilità locale	10
			B.3 Aree artigianali e industriali ed infrastrutture turistiche	10
C	Elevazione della qualità della vita	55	C.1 Sport	16
			C.2 Cultura	7
			C.3 Scuola-formazione-saperi	10
			C.4 Sviluppo delle telecomunicazioni	2
			C.5 Servizi socio-assistenziali e sanitari	20
D	Sostegno alle attività produttive	134	D.1 Creazione di impresa e occupabilità	30
			D.2 Impresa e Territorio	1
			D.3 Localizzazione d'impresa	103
E	Assistenza Tecnica	1	E.1 Assistenza Tecnica	1
<b>Totale</b>		<b>350</b>		<b>350</b>



Linee programmatiche Programma Speciale Senese:

Linea di intervento	Descrizione	Importo	Importo Impegnato
Linea di intervento 1	Progetto integrato relativo all'offerta locale di servizi pubblici e collettivi	€ 5.500.000,00	€ 5.350.659,20
Linea di intervento 2	Progetto integrato sistema produttivo locale del senese	€ 17.391.929,04	€ 7.970.654,65
Linea di intervento 3	Progetto Integrato sistema locale di offerta turistica Pollino-Lucano	€ 11.318.070,96	€ 11.777.550,96
Linea di intervento 4	Accompagnamento alla progettazione e assistenza tecnica per l'attuazione del programma	€ 790.000,00	€ 878.329,77
Totale		€ 35.000.000,00	€ 25.977.194,58
Totale importo impegnato - programmato			



## Scheda B – Standard di qualità del servizio erogato

<b>DIMENSIONI GENERALI DELLA QUALITÀ, RIFERITE A TUTTI I SERVIZI:</b>	<b>Descrizione indicatore</b>	<b>Formula di calcolo</b>	<b>Valore attuale</b>	<b>Valore programmato</b>
<b>Accessibilità:</b>				
Accessibilità fisica	Apertura dell'Ufficio al pubblico (durante settimana, anno, periodo di vigenza bando, altro, ...)	n. giorni apertura al pubblico/n. giorni di lavoro dell'ufficio (% nel periodo)	4/5	2/5
	Presenza di uffici sul territorio dove effettuare la pratica (sede dell'Ufficio in Villa d'Agri -Centro Direzionale Regionale di Senise)	n. uffici	2	2
	Presenza di personale di riferimento per accedere al servizio	n. personale	5	5
Accessibilità multicanale	Disponibilità di canali diversi attraverso cui espletare la pratica: pec, sportello, a mezzo telefonico	n. canali garantiti	3	3
<b>Tempestività</b>	Tempo massimo intercorrente tra la richiesta dell'utente e l'effettiva erogazione del servizio	n. giorni.  (I tempi sono legati alle procedure interne regionali di approvazione dei provvedimenti e di emissione dei mandati di pagamento nonché alla completezza della documentazione trasmessa dai soggetti attuatori)	30-40 gg.	30-40 gg.
	Frequenza di erogazione del servizio	continuativo		
<b>Trasparenza:</b>				
Informazione	Presenza di canali di <u>informazione</u> /pubblicità da Ente a cittadino (elencare: modulistica, brochure, spazi web, pubblicazione del Regolamento, Presenza dei riferimenti per il contatto, supporti alla compilazione, FAQ, ...). Informazioni anche su eventuale presenza di gestore esterno	Aggiornamento sito web dedicato Modulistica predisposta dall'Ufficio/report periodici/ annuale attività attuativa dei Programmi		



Comunicazione	Presenza di canali di <u>comunicazione</u> da cittadino a Ente (elencare: possibilità di formulare quesiti, modulo reclami; n° verde; possibilità di accesso a forme di indennizzo...)	Sì (riunioni su convocazione del Presidente della regione e/o Assessore competente del comitato di coordinamento e monitoraggio)		
Partecipazione	Presenza di forme di <u>partecipazione</u> e di ascolto degli stakeholder nelle varie fasi del processo generatore del servizio (elencare: comitati, consulte, tavoli di confronto, incontri di programmazione partecipata, comitati di sorveglianza, consultazioni pubbliche, ... altre forme di partecipazione)			
<b>Efficacia:</b>				
Conformità	Corrispondenza della prestazione con le specifiche regolamentate	si		
Affidabilità	Corrispondenza della prestazione con le specifiche dichiarate/promesse all'utente	n. reclami	0	0
Compiutezza	Esaustività del servizio rispetto alle esigenze	n.istanze concluse senza richiedere documentazione e certificazioni già in possesso dell'ente/n. totale istanze pervenute	100%	100%
<b>DIMENSIONI SPECIFICHE DA CONSIDERARE IN BASE ALLA PECULIARITÀ DEL SERVIZIO</b>				
Continuità	Capacità di garantire l'erogazione del servizio in maniera continuativa, regolare e senza interruzioni in un determinato intervallo di tempo	(N.b eventuali interruzioni nell'erogazione dei fondi sono legati agli aggiornamenti di bilancio regionale e delle attività connesse)	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 (mediante assistenza tecnica esterna garantita dalle convenzioni FORMEZPA)	SI	SI
Flessibilità	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	SI
Efficienza	Capacità di erogare il servizio ottimizzando le risorse	n. 300 pratiche completate nei tempi/n350.pratiche pervenute	80%	90% (si può aumentare la % per il 2023) la possibilità o meno è strettamente connessa anche alla capacità di spesa realizzata dai Soggetti Attuatori del programma.



Empatia	Capacità di erogare il servizio in maniera personalizzata secondo singole specificità e individualità (per servizi con elevato livello di differenziazione e/o aspetti delicati e personali che richiedono un approccio personalizzato con spesso la presenza di una persona che accoglie e orienta la richiesta) (es: Sportello mobbing)	Presenza di personale specializzato a disposizione per casi particolari  Sì (quando attivate convenzioni assistenza tecnica FORMEZ)		Sì
---------	---	--	--	----