

Scheda (A) – Scheda di analisi del servizio erogato

DIREZIONE GENERALE DELL'AMBIENTE DEL TERRITORIO E DELL'ENERGIA – UFFICIO ENERGIA

Principali caratteristiche del servizio erogato	
Denominazione	APE (Attestato di prestazione Energetica)
Descrizione del servizio erogato	Gestione degli Attestati di Prestazione Energetica attraverso il Sistema Informativo APE BASILICATA www.apebasilicata.enea.it
Tipologia di servizio	CATASTO degli Attestati di Prestazione Energetica (APE) con l'acquisizione e il Controllo dei file XML. Le funzionalità base del sistema sono: il Registro dei Certificatori, l'Anagrafe degli Edifici, l'Integrazione con il SIAPE e le altre basi di dati regionali
Destinatari	Cittadini, professionisti, associazioni di categoria.
Missione/Programmi (D.Lgs n.118/2011)	
Responsabile dell'Ufficio che eroga il servizio	Ing. Roberto Tricomi roberto.tricomi@regione.basilicata.it
Responsabile del provvedimento (nei casi in cui il servizio derivi da un procedimento che si conclude con un provvedimento)	Dott. Salvatore Cipollaro salvatore.cipollaro@regione.basilicata.it
Responsabile del procedimento connesso al servizio erogato	Dott. Salvatore Cipollaro salvatore.cipollaro@regione.basilicata.it
Oggetto della prestazione	CATASTO degli Attestati di Prestazione Energetica
Modalità di erogazione	
Modalità di accesso al servizio	telematico
Tempi	H24
Personale di riferimento	Ing. Roberto Tricomi (0971 668849) Dott. Salvatore Cipollaro (0971669029) P.O: salvatore.cipollaro@regione.basilicata.it Avv. Vincenzo Basile (0971669028) Vincenzo.basile@regione.basilicata.it
Eventuali costi a carico dell'utente e metodi di pagamento	Eventuali costi di registrazione dei certificatori e/o di trasmissione degli attestati di prestazione energetica
Supporti	Sistema informativo APE BASILICATA https://www.apebasilicata.enea.it/ FAQ inviata ad Ufficio Energia

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	n. ore apertura al pubblico/n. ore di lavoro dell'ufficio (% nel periodo)	100	100
	Presenza di personale di riferimento per accedere al servizio	n. personale garantito	3	3
Accessibilità multicanale	Disponibilità di canali diversi attraverso cui accedere al servizio - Piattaforma APE BASILICATA - Telefono - mail			
Tempestività	Trattandosi di piattaforma informata viene evaso in tempo reale			
Trasparenza:				
Informazione	Accesso attraverso il portale APE BASILICATA https://www.apebasilicata.enea.it/	n. canali attivati	1	1
Comunicazione		n. canali attivati	1	1
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	Si/no	si	si
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:				
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 oppure possibilità di aumentare il personale per restare nei tempi si/no	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/no	Si	Si
Equità	Capacità del servizio di assicurare trattamento paritario anche a diverse tipologie di utenti	Presenza di informativa in più lingue 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 (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 si/no	Si	Si