



Scheda A - Analisi del servizio erogato

Direzione Generale dell'ambiente del territorio e dell'energia - Ufficio economia circolare, bonifiche e rifiuti

Principali caratteristiche del servizio erogato	
Denominazione	Autorizzazione Impianti rifiuti
Descrizione del servizio erogato	Autorizzazioni per lo svolgimento delle attività di smaltimento e recupero di rifiuti (art. 208 del D. Lgs. n. 152/2006 e L.R. n. 35/2018)
Tipologia di servizio	Finale individuale
Destinatari	Imprese iscritte alla CCIAA che esercitano l'attività di gestione rifiuti.
Missione/Programmi (D.Lgs n.118/2011)	-
Responsabile dell'Ufficio che eroga il servizio	Ing. Canio Sileo Tel. 0971668815 canio.sileo@regione.basilicata.it
Responsabile del provvedimento (nei casi in cui il servizio derivi da un procedimento che si conclude con un provvedimento)	Ing. Canio Sileo Tel. 0971668815 canio.sileo@regione.basilicata.it
Responsabile del procedimento connesso al servizio erogato	Ing. Salvatore Margiotta Tel. 0971669009 salvatore.margiotta@regione.basilicata.it
Oggetto della prestazione	Rilascio autorizzazione
Modalità di erogazione	
Modalità di accesso al servizio	Telematico a mezzo posta elettronica PEC: ufficio.controllo.ambientale@cert.regione.basilicata.it Telematico link a Procedimenti digitali: Direzione generale dell'ambiente del territorio e dell'energia (regione.basilicata.it)
Tempi	Orari definiti dalla Regione Basilicata uniformati con gli altri Uffici ore 9:00 ore 13:00, pomeriggio nei giorni consentiti ore 15:30 ore 17:30; Sede: Ufficio Economia circolare, bonifiche e rifiuti - Potenza Viale Vincenzo Verrastro n. 5 - 85100 Potenza
Personale di riferimento	Ing. Salvatore Margiotta Tel. 0971669009 salvatore.margiotta@regione.basilicata.it
Eventuali costi a carico dell'utente e metodi di pagamento	no
Supporti	Link a Procedimenti digitali: Direzione generale dell'ambiente del territorio e dell'energia (regione.basilicata.it)



DIMENSIONI GENERALI DELLA QUALITÀ, RIFERITE A TUTTI I SERVIZI:	Descrizione indicatore	Formula di calcolo	Valore attuale	Valore programmato
Accessibilità:				
Accessibilità fisica	Accessibilità fisica: Apertura dell'Ufficio al pubblico Dalle ore 9:00 alle 13:00 (lun. - ven.) Dalle ore 15:30 alle ore 17:30 (martedì e giovedì) Per tutto l'anno	n. ore all'anno	Antimeridiano: ore 4 giornaliero x gg. 360 = ore 1440 Pomeridiano: ore 2 x gg. 144 = ore 288; totale ore anno 1584	Antimeridiano: ore 4 giornaliero x gg. 360 = ore 1440 Pomeridiano: ore 2 x gg. 144 = ore 288; totale ore anno 1584
Accessibilità multicanale	Accessibilità multicanale: telematica a mezzo posta elettronica e pec	n. canali	2	2
Tempestività	Tempo massimo intercorrente tra la richiesta dell'Utente e l'effettiva erogazione del servizio	n. giorni	Rilascio autorizzazione: 300 gg	Rilascio autorizzazione: 150 gg. (previsti da norma)
Trasparenza:				
Informazione	Presenza di una sezione dedicata sul sito web ove è possibile trovare le informazioni utili: Direzione generale dell'ambiente del territorio e dell'energia (regione.basilicata.it)	Si/no	Si	si
Comunicazione	Presenza di una sezione dedicata sul sito web ove è possibile trovare le informazioni utili: Direzione generale dell'ambiente del territorio e dell'energia (regione.basilicata.it)	Si/no	si	Si
Efficacia:				
Conformità	In base alle norme l'attività svolta risulta esaustiva	Si/no	si	si
Affidabilità	L'istruttoria delle pratiche è effettuata da personale di comprovata esperienza nel settore	Si/no	si	si
Compiutezza	Istruttoria da parte dell'ufficio anche tramite la convocazione di apposita Conferenza di Servizi, a seguito della quale si provvede alla redazione dell'atto autorizzativo	Si/no	si	si
DIMENSIONI SPECIFICHE DA CONSIDERARE IN BASE ALLA PECULIARITÀ DEL SERVIZIO:				
Continuità	L'erogazione del servizio è garantita in maniera continuativa, regolare e senza interruzioni in un determinato intervallo di tempo	Si/no	Si	Si
Elasticità	Il servizio è capace di adeguarsi al variare del volume delle richieste dell'utenza	Possibilità di aumentare il personale per restare nei tempi SI/NO	Si	Si



Flessibilità	Vi è sempre la capacità del servizio di adeguarsi al variare delle specifiche richieste dall'utente	SI/NO	Si	Si
Equità	Le istanze vengono valutate in rigoroso ordine cronologico di arrivo	si/no	Si	Si
Efficienza	Il servizio viene erogato ottimizzando sempre le risorse	n. pratiche completate nei tempi/n. pratiche pervenute	2/10	10/10
Empatia	Le osservazioni delle imprese vengono tenute in considerazione anche per eventuali rielaborazioni future delle procedure	SI/NO	Si	Si

Definizione di strumenti di monitoraggio e di valutazione degli standard

Si chiede di fornire, unitamente alle schede A) e B), alcune proposte per la gestione degli standard di qualità, attraverso azioni di monitoraggio e di valutazione delle prestazioni erogate, nonché di iniziative di partecipazione e di soluzione dei reclami. Le indicazioni potranno essere contenute in una tabella, come di seguito si propone.

Elementi per la gestione degli standard di qualità dei servizi erogati

ASCOLTO ATTIVO DELL'UTENZA E FORME DI TUTELA	
Modalità e tempi di gestione dei suggerimenti e dei reclami	<i>Eventuali reclami e/o suggerimenti potranno essere acquisiti tramite posta elettronica e/o pec con una tempistica massima di soluzione dei reclami di giorni 30.</i>
Modalità e tempi di monitoraggio e aggiornamento periodico degli standard	<i>Il monitoraggio e l'aggiornamento periodico degli standard potrà essere effettuato tramite un controllo documentale delle pratiche con una periodicità di 3 mesi.</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>Il grado di soddisfazione degli utenti potrebbe essere valutato attraverso la proposizione, agli stessi, di appositi questionari, i cui risultati periodicamente aggregati potranno fornire indicazioni sulle azioni correttive da porre in essere. Gli stakeholder sono costituiti dalle imprese operanti nel settore dei rifiuti iscritte alla Camera di Commercio ed aventi caratteristiche tecniche e di personale tali da poter intavolare proficue 3 Carta dei servizi collaborazioni con il soggetto istituzionale preposto all'autorizzazione al fine di migliorare le procedure.</i>

Partecipazione degli stakeholder

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

Si chiede, pertanto a ciascun Ufficio di fornire, in base alle caratteristiche dei servizi erogati, riferimenti sugli stakeholder che si ritiene opportuno coinvolgere.