



Scheda (A) – Scheda di analisi del servizio erogato

DIREZIONE GENERALE DELL'AMBIENTE DEL TERRITORIO E DELL'ENERGIA – UFFICIO PIANIFICAZIONE
TERRITORIALE E PAESAGGIO

Principali caratteristiche del servizio erogato	
Denominazione	“Erogazione di contributi ai comuni per l’eliminazione delle barriere architettoniche negli edifici privati”
Descrizione del servizio erogato	Legge 09/01/1989, n. 13 “Disposizioni per l’eliminazione delle barriere architettoniche negli edifici privati”
Tipologia di servizio	Finale individuale
Destinatari	Portatori di handicap con difficoltà di deambulazione per il tramite dei Comuni di residenza
Missione/Programmi (D.Lgs n.118/2011)	Missione 8 Assetto del territorio ed edilizia abitativa– Programma 02 Edilizia residenziale pubblica e locale e piani di edilizia economico-popolare
Responsabile dell’Ufficio che eroga il servizio	Dirigente pro-tempore Ing. Maria Carmela Bruno
Responsabile del provvedimento (nei casi in cui il servizio derivi da un procedimento che si conclude con un provvedimento)	Dirigente pro-tempore Ing. Maria Carmela Bruno
Responsabile del procedimento connesso al servizio erogato	Arch. Carolina Alagia (P.O. Pianificazione urbanistica / edilizia regionale) carolina.alagia@regione.basilicata.it tel. 0971/669049 Rosa Saluzzi rosa.saluzzi@supporto.regione.basilicata.it tel. 0971/669034
Oggetto della prestazione	Concessione contributi
Modalità di erogazione	
Modalità di accesso al servizio	Domanda da inoltrare a: Sindaco del Comune di Residenza
Tempi	Ogni anno entro il 1 marzo
Personale di riferimento	- Rosa Saluzzi rosa.saluzzi@supporto.regione.basilicata.it tel. 0971/669034



Eventuali costi a carico dell'utente e metodi di pagamento	Nessun costo
Supporti	Modulistica sul sito della 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:				
Accessibilità fisica	Apertura dell'Ufficio al pubblico	n. ore apertura al pubblico/n. ore di lavoro dell'ufficio (% nel periodo)	10	10
	Presenza di personale di riferimento per accedere al servizio	n. personale garantito	1	1
Accessibilità multicanale	Disponibilità di canali diversi attraverso cui espletare la pratica Interfaccia web con i Comuni (http://abba.regione.basilicata.it/)	n. canali garantiti	1	1
Tempestività	Tempo massimo intercorrente tra la richiesta del Comune e l'effettiva erogazione del contributo	n. massimo di mesi	6	6
	Frequenza di erogazione del servizio	n. di volte in un anno	1	1
Trasparenza:				
Informazione	Tempo massimo intercorrente tra la richiesta del Comune e l'effettiva erogazione del contributo	n. canali	2	2
Comunicazione	Presenza di canali di comunicazione da soggetto pubblico a Ente (n° di telefono funzionario di riferimento)		2	2
Efficacia:				
Conformità	Corrispondenza della prestazione con le specifiche regolamentate	n. istanze evase/n. totale istanze 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 (%)	80%	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 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	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