

Scheda (A) – Scheda di analisi del servizio erogato

Dipartimento e Ufficio interessato **DIREZIONE GENERALE DELL'AMBIENTE, TERRITORIO E ENERGIA – Ufficio Parchi, Biodiversità e Tutela della Natura**

Principali caratteristiche del servizio erogato	
Denominazione (Es. autorizzazione, nulla osta, richiesta contributi...)	Rateizzazione e/o Trasmissione Memoria Difensiva
Descrizione del servizio erogato (Finalità, leggi e norme di riferimento, ...)	Possibilità di inviare Memorie Difensive o eventuale richiesta di audizione al fine di contestare verbali relativi agli artt. n. 30 e 31 L. 28/94 (divieto di circolazione fuori strada con mezzi a motore con la precisazione che i sentieri, le mulattiere e le strade forestali sono considerati percorsi fuori strada. Sono esclusi dal divieto i mezzi impiegati nel lavoro agricolo, nelle utilizzazioni boschive, nelle operazioni di pronto soccorso, di vigilanza forestale e di lotta antincendio.) e/o di inviare richiesta rateizzazione su pagamento ordinanza di ingiunzione https://www.regione.basilicata.it/giunta/site/giunta/detail.jsp?otype=1057&id=111715&dep=100435&area=107294
Tipologia di servizio	
Destinatari (specificare uno o più destinatari del servizio: cittadini, imprese, istituzioni)	Privati cittadini
Missione/Programmi (D.Lgs n.118/2011)	
Responsabile dell'Ufficio che eroga il servizio	Ing. Tricomi Roberto
Responsabile del provvedimento (nei casi in cui il servizio derivi da un procedimento che si conclude con un provvedimento)	Ing. Tricomi Roberto
Responsabile del procedimento connesso al servizio erogato	Dottor Anzidei Bernardino

Oggetto della prestazione (Es. rilascio autorizzazione o nulla osta, concessione contributo, ...)	-Trasmissione memorie difensive per contestazione verbali amministrativi ai sensi degli artt. n. 30 e 31 L. 28/94 - Richiesta di Audizione -Richiesta di rateizzazione su pagamento ordinanza di ingiunzione
Modalità di erogazione	
Modalità di accesso al servizio (sportello fisico, telematico, multicanale,..)	Istanza di parte da prodursi a mezzo PEC - attraverso il sito Regione Basilicata – Procedimenti Digitali.
Tempi (orari di apertura, su appuntamento, stagionalità)	Audizioni tramite appuntamento con i referenti
Personale di riferimento (nominativo, telefono, email)	Dott. ssa. Ranieri Maria Arcangela – 0971669264 – mariella.ranieri@regione.basilicata.it
Eventuali costi a carico dell'utente e metodi di pagamento	nessuno
Supporti (modulistica, attrezzature, infrastrutture)	Modulistica per le richieste di rateizzazione https://www.regione.basilicata.it/giunta/site/giunta/detail.jsp?otype=1057&id=111715&dep=100435&area=107294

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 fisica	Apertura dell'Ufficio al pubblico (durante settimana, anno)	n. giorni apertura al pubblico/n. giorni di lavoro dell'ufficio (% nel periodo)	100%	100%
	Presenza di personale di riferimento per accedere al servizio	Numero personale garantito	1	1
Tempestività	Tempo massimo intercorrente tra la richiesta dell'utente e l'effettiva erogazione del servizio	Percentuale di erogazioni nel periodo entro il tempo previsto/n. totale di richieste.	100%	100%
Trasparenza (informazione, comunicazione, partecipazione)				
Efficacia	Corrispondenza della prestazione con le specifiche regolamentate	n. di erogazioni nel periodo entro il tempo previsto/n. totale di richieste di prestazioni pervenute	100%	100%
DIMENSIONI SPECIFICHE DA CONSIDERARE IN BASE ALLA PECULIARITÀ DEL SERVIZIO:				
Continuità	Capacità di garantire l'erogazione del servizio in maniera continua, regolare e senza interruzioni in un determinato intervallo di tempo	SI/NO	SI	SI
Elasticità	Capacità del servizio erogato di adeguarsi al variare del volume di servizio richiesto dai clienti/utenti.	SI/No	SI	SI
Flessibilità	Capacità del servizio erogato di adeguarsi al variare delle specifiche richieste degli utenti.	Possibilità di accogliere "integrazioni" su istanza dell'utente in corso di procedimento SI/NO	SI	SI
Equità	Capacità del servizio di assicurare un trattamento paritario a tutti i possibili utenti che tenga conto delle differenze che possono esistere fra le diverse tipologie di interlocutori	SI/NO	SI	SI
Efficienza	Capacità di erogare il servizio ottimizzando il consumo di risorse	n. pratiche completate nei tempi/n. pratiche pervenute SI/NO	SI	SI
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	No	NO