

Scheda (A) – Scheda di analisi del servizio erogato

Direzione Generale dell’Ambiente, del Territorio e dell’Energia

Principali caratteristiche del servizio erogato	
Denominazione	MULTIPASS
Descrizione del servizio erogato	MULTIPASS supporta la Regione Basilicata nel garantire il coinvolgimento attivo della società civile nei processi decisionali e di attuazione e valutazione delle politiche, nel garantire la creazione di efficaci meccanismi di interazione istituzionale per l’attuazione e valutazione delle strategie di sviluppo sostenibile, nel veicolare strumenti per l’educazione, la sensibilizzazione e la comunicazione dello sviluppo sostenibile, elementi centrali nella definizione ed implementazione delle strategie di sviluppo sostenibile.
Tipologia di servizio	Servizio individuale
Destinatari	Le pubbliche amministrazioni, gli enti pubblici e privati e tutti i soggetti qualificati che, per le loro specifiche competenze, responsabilità e scopi istituzionali possono fornire un apporto in sede consultiva o propositiva, nella definizione dei contenuti del Piano Paesaggistico Regionale e nella successiva fase di monitoraggio sulla sua concreta attuazione.
Missione/Programmi (D.Lgs n.118/2011)	apporto consultivo / propositivo
Responsabile dell’Ufficio che eroga il servizio	Direzione Generale dell’Ambiente ,del Territorio e dell’Energia
Responsabile del provvedimento	Direttore Generale dell’Ambiente, del Territorio e dell’Energia
Responsabile del procedimento connesso al servizio erogato	Arch. Anna Abate Dott.Antonio Romano Dott.ssa Samantha Scarpa
Oggetto della prestazione	Collaborazione con la Regione Basilicata ad individuare e tutelare le aree ed i beni di particolare interesse paesaggistico e segnalare aree di degrado
Modalità di erogazione	
Modalità di accesso al servizio	cliccando sul relativo link, la Mappa della partecipazione ”, si evidenziano tutti i luoghi di particolare interesse paesaggistico segnalati dagli stakeholders e si possono visualizzare tutte le segnalazioni effettuate.
Tempi	personalizzati
Personale di riferimento	Arch. Anna Abate Dott.Antonio Romano Dott.ssa Samantha Scarpa
Eventuali costi a carico dell’utente e metodi di pagamento	Nessun costo
Supporti	Sito web PPR_Multipass

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 ppr.regione.basilicata.it/multipass		<ul style="list-style-type: none"> ✓ Mappa della partecipazione ✓ Eventi ✓ Stakeholder ✓ Documenti e link utili aventi ad oggetto tematiche correlate al PPR 	Implementazione delle sezioni del PPR
Tempestività	Trattandosi di piattaforma informatica viene consultata in tempo reale			
Trasparenza				
informazione	Presenza di canali di informazione	n. canali attivati	Sito WEB	Implementazione sito WEB
Comunicazione		n. canali attivati	Sito WEB	Implementazione Sito WEB
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	NO	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