


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

<b>Principali caratteristiche del servizio erogato</b>	
Denominazione  	<b>CONCESSIONE UTILIZZO GRATUITO LOGO “AMBIENTE BASILICATA”</b>
Descrizione del servizio erogato	<p><b>AMBIENTE BASILICATA</b>, logo di questa Direzione registrato alla Camera di Commercio nei primi mesi dell’anno 2022, contribuisce a rinnovare il brand Basilicata, legandolo a una delle tematiche più importanti e sentite a livello internazionali: <b>l’ambiente</b>, in tutte le sue caratteristiche l’acqua, la natura, la biodiversità, l’energia.</p> <p>Con la concessione dell’utilizzo del LOGO si vuole <b>DIVULGARE</b> e <b>PROMUOVERE</b> in modo efficace e chiaro l’identità e i valori ambientali della Basilicata.</p>
Tipologia di servizio	Servizio individuale
Destinatari	Centri di Educazione Ambientale , Associazioni, Fondazioni Pro loco Istituzioni (Comuni, Scuole, Parchi )ecc...
Missione/Programmi (D.Lgs n.118/2011)	Trattasi di utilizzo gratuito
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	Dott.ssa Samantha Scarpa Responsabile della P.O. Sostenibilità ambientale <a href="mailto:samantha.scarpa@regione.basilicata.it">samantha.scarpa@regione.basilicata.it</a> 0971/666340
Oggetto della prestazione	rilascio nulla osta utilizzo logo “Ambiente Basilicata”
<b>Modalità di erogazione</b>	
Modalità di accesso al servizio	Richiesta libera con descrizione dell’attività a mezzo posta elettronica al responsabile e/o Direzione Generale
Tempi	3/5 giorni

Personale di riferimento	Dott.ssa Samantha Scarpa <a href="mailto:samantha.scarpa@regione.basilicata.it">samantha.scarpa@regione.basilicata.it</a> 0971/666340 Dott.ssa Marirosa Zarriello <a href="mailto:marirosa.zarriello@regione.basilicata.it">marirosa.zarriello@regione.basilicata.it</a> 0971/668812
Eventuali costi a carico dell'utente e metodi di pagamento	Nessun costo
Supporti	Fac-simile richiesta

Scheda (B) – Scheda di standard di qualità del servizio erogato

<b>DIMENSIONI GENERALI DELLA QUALITÀ, RIFERITE A TUTTI I SERVIZI:</b>	<b>Descrizione indicatore</b>	<b>Formula di calcolo</b>	<b>Valore attuale</b>	<b>Valore programmato</b>
<b>Accessibilità</b>				
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	2	2
Accessibilità multicanale	Disponibilità di canali diversi attraverso cui espletare la richiesta : <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Mail</li> <li>✓ Protocollo informatico</li> </ul>			
Tempestività	Tempo massimo intercorrente tra la richiesta dell'utente e l'effettiva erogazione del servizio.	n. massimo di giorni	3/5 giorni	3/5 giorni
	Frequenza di erogazione del servizio	n. di erogazioni nel periodo entro il tempo previsto/n. totale di richieste di prestazioni pervenute (% nel periodo)	100	100
<b>Trasparenza</b>				
informazione	Presenza di canali di informazione	n. canali attivati	Facebook Instagram Twitter	
Comunicazione		n. canali attivati	In creazione	Sito WEB
<b>Efficacia</b>				
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
<b>DIMENSIONI SPECIFICHE DA CONSIDERARE IN BASE ALLA PECULIARITÀ DEL SERVIZIO:</b>				
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	NO	NO