



Scheda (A) – Scheda di analisi del servizio erogato

Denominazione struttura che eroga il servizio:

DIREZIONE GENERALE INFRASTRUTTURE E MOBILITA' – Ufficio DIFESA DEL SUOLO, GEOLOGIA ED ATTIVITA' ESTRATTIVE

Principali caratteristiche del servizio erogato	
Denominazione (Es. autorizzazione, nulla osta, richiesta contributi...)	Erogazione contributo ai sensi della L.R. n. 51/78 e del D.Lgs. n. 1010/1948
Descrizione del servizio erogato (Finalità, leggi e norme di riferimento...)	I contributi assentiti sono finalizzati alla esecuzione di lavori di ripristino dei danni alle infrastrutture pubbliche ai sensi della L.R. n. 51/78 e per Somme Urgenze ai sensi del D.Lgs. n. 1010/1948. Il relativo procedimento amministrativo per la concessione e liquidazione del finanziamento comprende presa d'atto dei progetti e relativi quadri economici ed erogazione – per acconti o unica liquidazione – delle risorse assentite, secondo ordine di priorità risultante da accertamenti tecnici di competenza dell'ufficio. L'effettiva concessione del contributo è vincolata alla disponibilità di fondi di bilancio.
Tipologia di servizio	Finale individuale
Destinatari (specificare uno o più destinatari del servizio: cittadini, imprese, istituzioni)	Comuni ed Enti Locali
Missione/Programmi (D.Lgs n.118/2011)	L.R. n. 51/78 = Miss. 09 – Progr. 01 D.Lgs. n. 1010/1948 = Miss. 11 – Progr. 02
Responsabile dell'Ufficio che eroga il servizio	Dirigente Ufficio Difesa del Suolo – Dott.ssa Liliana Santoro
Responsabile del provvedimento (nei casi in cui il servizio derivi da un procedimento che si conclude con un provvedimento)	Dirigente Ufficio Difesa del Suolo - Dott.ssa Liliana Santoro
Responsabile del procedimento connesso al servizio erogato	Responsabile P.O. Consolidamento dei versanti e degli abitati (Ing. Pasquale Alberti) Responsabile P.O. Assetto Idraulico ed Idrogeologico (Ing. Angelo La Notte) Responsabile P.O. Sistemazioni idrauliche-idrogeologiche, consolidamento dei versanti e degli abitati (Geom. Vincenzo Nicoletti)
Oggetto della prestazione (Es. rilascio autorizzazione o nulla osta, concessione contributo, ...)	Concessione di contributi agli enti locali per esecuzione di lavori di ripristino dei danni alle infrastrutture pubbliche e per somme urgenze
Modalità di erogazione	
Modalità di accesso al servizio (sportello fisico, telematico, multicanale,...)	L'istanza può essere: 1) inviata al seguente indirizzo: Dipartimento Infrastrutture e Mobilità, Ufficio Difesa del Suolo, Geologia ed Attività Estrattive, Corso Garibaldi,139, 85100 Potenza 2) consegnata al protocollo del Dipartimento sito in Corso Garibaldi,139, 85100 Potenza 3) inviata a mezzo pec all'indirizzo: ufficio.difesa.suolo@cert.regione.basilicata.it
Tempi (orari di apertura, su appuntamento, stagionalità)	Il servizio telematico è disponibile in rete ed è continuativo; per le informazioni l'accesso fisico in relazione alle ore consentite per l'ingresso al pubblico, lunedì-mercoledì e venerdì dalle ore 11 alle 13 , martedì e giovedì dalle ore 11 alle 13 e dalle 16 alle 17 (per un totale di 12 ore settimanali)
Personale di riferimento (nominativo, telefono, e-mail)	Dott.ssa Liliana Santoro - 0971-668249 – liliana.santoro@regione.basilicata.it Ing. Pasquale Alberti – 0971-665227 - pasquale.alberti@regione.basilicata.it Ing. Angelo La Notte - 0971-668477 - angelo.lanotte@regione.basilicata.it Geom. Vincenzo Nicoletti - 0835-284431 - vincenzo.nicoletti@regione.basilicata.it Geom. Antonio Meduri - 0971.668446 - antonio.meduri@regione.basilicata.it Ufficio Difesa del Suolo, Geologia ed Attività Estrattive, Corso Garibaldi, 139, 85100 Potenza
Eventuali costi a carico dell'utente e metodi di pagamento	Non è previsto alcun costo a carico dell'utente
Supporti (modulistica, attrezzature, infrastrutture)	Non è prevista modulistica per la presentazione delle domande



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 per assistenza e informazioni	numero ore di apertura al pubblico a settimana	12	12
	Presenza di uffici sul territorio dove effettuare la pratica	n. uffici	1	1
Accessibilità multicanale	Disponibilità di canali diversi attraverso cui espletare la pratica (elencarli, già descritti nella scheda-A, es.: PEC, web, sportello,)	n. canali garantiti	n. 3 (PEC, Posta ordinaria, Protocollo Dipartimentale)	n. 3 (PEC, Posta ordinaria, Protocollo Dipartimentale)
Tempestività	Tempo massimo intercorrente tra la richiesta dell'utente e la conclusione dell'istruttoria dell'Ufficio per la verifica dei requisiti (la conclusione e gli esiti dell'istruttoria viene comunicata al richiedente). L'effettiva concessione del contributo è vincolata alla disponibilità di fondi in Bilancio	n. massimo di giorni tra la presentazione dell'istanza e la conclusione dell'istruttoria dell'Ufficio per la verifica dei requisiti	60	60
Informazione e comunicazione	N. canali attivati di informazione/pubblicità	n. canali attivati (elencare sinteticamente)	telefono, PEC e mail	telefono, PEC e mail
Conformità	Corrispondenza della prestazione con le specifiche regolamentate - (l'effettiva concessione del contributo è vincolata alla disponibilità di fondi di bilancio)	Si/No	Si	Si
Affidabilità	Corrispondenza della prestazione con le specifiche dichiarate/promesse all'utente	n. ricorsi su pratiche finanziate	0	0
Compiutezza	Esautività 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 il 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	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