

**Scheda (A) – Scheda di analisi del servizio erogato**

DIREZIONE GENERALE INFRASTRUTTURE E MOBILITÀ - Ufficio Edilizia Pubblica, Sociale e OO.PP.

Principali caratteristiche del servizio erogato	
Denominazione	Richiesta contributi - Fondo nazionale per il sostegno all'accesso alle abitazioni in locazione
Descrizione del servizio erogato	L. 431/1998 "Disciplina delle locazioni e del rilascio degli immobili ad uso abitativo". I contributi hanno il fine di contribuire alla spesa per il pagamento del canone di locazione dell'immobile ad uso abitativo. DGR attuativa n.408 del 29/06/2022. I requisiti di accesso al bando sono stati approvati con DGR n.1546 del 12 dicembre 2014.
Tipologia di servizio	Finale individuale
Destinatari	Cittadini residenti in Basilicata che utilizzano un alloggio nel Comune di residenza sulla base di un contratto regolarmente registrato (per il tramite dei Comuni che espletano il bando)
Missione/Programmi (D.Lgs n.118/2011)	08-Assetto del territorio ed edilizia abitativa/ 02-Edilizia residenziale pubblica e locale e piani di edilizia economico-popolare
Responsabile dell'Ufficio che eroga il servizio	Ing. Donato Arcieri
Responsabile del provvedimento	Dott.ssa Angela De Rosa
Responsabile del procedimento connesso al servizio erogato	Ing. Donato Arcieri
Oggetto della prestazione	Concessione contributo
Modalità di erogazione	
Modalità di accesso al servizio	Tramite istanza di erogazione del contributo, da parte dei Comuni che espletano il Bando, corredata della lista dei cittadini richiedenti completa dei dati economici previsti, secondo il format di fabbisogno predisposto dall'Ufficio Edilizia
Tempi	L'erogazione del contributo avviene a seguito di richiesta dei Comuni successivamente al completamento del Bando, generalmente una volta all'anno
Personale di riferimento di supporto ai Comuni per la compilazione dei format di pubblicazione dei bandi e per le tabelle di fabbisogno dei richiedenti	Ufficio Edilizia: Dott.ssa Angela De Rosa -0971668469 Dott. Guido Cerverizzo - 0971668443 PEC: ufficio.edilizia.oo.pp@cert.regione.basilicata.it
Eventuali costi a carico dell'utente e metodi di pagamento	nessuno
Supporti	Modulistica del bando comprendente: -il documento relativo ai requisiti di accesso al bando;



	-il documento relativo alle modalità attuative per i Comuni; -format di pubblicazione del Bando per i Comuni; -format di richiesta contributo da parte del cittadino; -file di richiesta fabbisogno complessivo da parte dei Comuni a seguito dell'espletamento del Bando
--	--

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

DIMENSIONI GENERALI DELLA QUALITÀ, RIFERITE A TUTTI I SERVIZI:	Descrizione indicatore	Formula calcolo	di	Valore attuale	Valore programmato
Accessibilità:					
Accessibilità fisica	Apertura dell'Ufficio al pubblico	n. giorni apertura al pubblico/n. giorni 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 pratica (PEC, web, sportello)	n. canali garantiti		3	3
Tempestività	Tempo massimo intercorrente tra la richiesta dell'utente e l'effettiva erogazione del servizio	mesi		8	6
	Frequenza di erogazione del servizio	annuale		1	1
Trasparenza:					
Informazione	Presenza di canali di <u>informazione</u> /pubblicità da Ente a cittadino (spazi web, pubblicazione del Bando e notifica ai Comuni)	Si/No		Si	Si
Comunicazione	Presenza di canali di <u>comunicazione</u> da cittadino a Ente (attraverso email e/o telefono)	Si/No		Si	Si
Partecipazione	Presenza di forme di <u>partecipazione</u> e di ascolto degli stakeholder nelle varie fasi del processo generatore del servizio	Si/No		No	Si



Efficacia:				
Conformità	Corrispondenza della prestazione con le specifiche regolamentate	Si/No	Si	Si
Affidabilità	Corrispondenza della prestazione con le specifiche dichiarate/promesse all'utente	n. reclami risolti/n. totale reclami	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	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	si/no	Si	Si
Flessibilità	Capacità del servizio di adeguarsi al variare delle specifiche richieste dall'utente	si/no	Si	Si
Equità	Capacità del servizio di assicurare trattamento paritario anche a diverse tipologie di utenti	si/no	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)	si/no	Si	Si