

**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 per Interventi di somma urgenza a edifici di culto di valore storico, ambientale ed artistico
Descrizione del servizio erogato	Legge Regionale n.7/2003 art.23. La Regione Basilicata autorizza interventi di carattere urgente allo scopo di salvaguardare la conservazione, funzionalità ed agibilità di edifici di culto, ivi comprese le pertinenze e gli impianti tecnologici.
Tipologia di servizio	Finale individuale
Destinatari	Diocesi della Basilicata
Missione/Programmi (D.Lgs n.118/2011)	05-Tutela e valorizzazione dei beni e delle attività culturali / 01-Valorizzazione dei beni di interesse storico
Responsabile dell'Ufficio che eroga il servizio	Ing. Donato Arcieri
Responsabile del provvedimento	Ing. Giampiero Cerverizzo
Responsabile del procedimento connesso al servizio erogato	Ing. Donato Arcieri
Oggetto della prestazione	Concessione contributo
Modalità di erogazione	
Modalità di accesso al servizio	Le richieste di contributo, avanzate dall'ordinario Diocesano o suo delegato, devono essere corredate da una descrizione sommaria dei danni riscontrati ad immobili e/o impianti esistenti e delle cause che li hanno determinati indicando la spesa presunta per gli interventi. La Giunta Regionale, previa istruttoria da parte dell'Ufficio Edilizia, assegna il contributo ammissibile (massimo 70% dell'importo del progetto), determinato in relazione alle disponibilità di bilancio.
Tempi	L'erogazione della spesa avverrà per il 50% a seguito della trasmissione del verbale di inizio lavori e il residuo, a saldo, ad avvenuta ultimazione dei lavori, previa presentazione del certificato di regolare esecuzione, con rendiconto di spesa
Personale di riferimento di supporto ai richiedenti	Ufficio Edilizia: Ing. Giampiero Cerverizzo -0971668507 PEC: ufficio.edilizia.oo.pp@cert.regione.basilicata.it
Eventuali costi a carico dell'utente e metodi di pagamento	Il richiedente del contributo concorre alla spesa per la restante parte dell'intervento (circa il 30%)
Supporti	Nessuna

**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. 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	1	1
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	12	6
	Frequenza di erogazione del servizio	continuativo	Sì	Sì
Trasparenza:				
Informazione	Presenza di canali di <u>informazione</u> /pubblicità da Ente a diocesi	Sì/No	Sì	Sì
Comunicazione	Presenza di canali di <u>comunicazione</u> da diocesi a Ente (attraverso email e/o telefono)	Sì/No	Sì	Sì
Partecipazione	Presenza di forme di <u>partecipazione</u> e di ascolto degli stakeholder nelle varie fasi del processo generatore del servizio	Sì/No	Sì	Sì
Efficacia:				
Conformità	Corrispondenza della prestazione con le specifiche regolamentate	Sì/No	Sì	Sì
Affidabilità	Corrispondenza della prestazione con le specifiche dichiarate/promesse all'utente	n. reclami risolti/n. totale reclami	100%	100%
Compiutezza	Esauritività 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	No	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