



## REGIONE BASILICATA

Scheda (A) – Scheda di analisi del servizio erogato

## DIREZIONE GENERALE INFRASTRUTTURE E MOBILITÀ – RELAZIONI CON IL PUBBLICO

<b>Principali caratteristiche del servizio erogato</b>	
Denominazione	<i>Informazioni su atti e procedimenti amministrativi</i>
Descrizione del servizio erogato	<p><i>Pubblicizza avvisi e bandi e fornisce informazioni all'utenza sullo stato dei procedimenti. Applica il principio della trasparenza dell'attività amministrativa, favorendo il diritto di accesso alla documentazione e ad una corretta informazione.</i></p> <p><i>Fornisce servizi all'utenza per i diritti di partecipazione di cui alla Legge n. 241/1990 e informazioni sugli atti amministrativi, sui responsabili, sullo svolgimento e sui tempi di conclusione dei procedimenti e sulle modalità di erogazione dei servizi.</i></p> <p><i>Garantisce l'accesso e la partecipazione dei cittadini e agevola l'utilizzo dei servizi offerti agli utenti attraverso l'ascolto, mediante l'illustrazione delle disposizioni amministrative e la comunicazione interna con le altre strutture che operano nell'Amministrazione.</i></p> <p><i>NORMATIVA D.Lgs. 29/1993 così come modificato dal D.Lgs. 165/2001 – Legge 150/2000 Diritto di accesso: Legge 241/1990 – D.Lgs. 97/2016 – Dgr 916/2017, Sezione II, art. 7 – D.Lgs. 33/2013</i></p>
Tipologia di servizio	<i>Finale individuale</i>
Destinatari	<i>Istituzioni - Privati - Aziende - Associazioni - Studi Professionali</i>
Missione/Programmi (D.Lgs n.118/2011)	<i>//</i>
Responsabile dell'Ufficio che eroga il servizio	<i>Dirigente Generale protempore Dott.ssa Liliana Santoro</i>
Responsabile del provvedimento	<i>//</i>
Responsabile del procedimento connesso al servizio erogato	<i>Posizione Organizzativa protempore della Direzione Generale Dott. Giuseppe Colangelo Tel: 0971 66 8470 Mail: giuseppe.colangelo@regione.basilicata.it urpinfrastrutture@regione.basilicata.it</i>
Oggetto della prestazione	<i>Erogazione informazioni all'utenza su atti e procedimenti amministrativi e attività degli Uffici attestati alla Direzione Generale; Erogazione di supporto tecnico e informatico, anche tramite software di teleassistenza, per problematiche legate al Sistema Informativo Sismica</i>
Modalità di erogazione	
Modalità di accesso al servizio	<i>Sportello fisico, PEC, a mezzo telefonico, via Internet;</i>

Tempi	<b>Orari di apertura al pubblico: dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 13.00, martedì e giovedì dalle ore 16.00 alle ore 17.30</b> <b>tel. 0971 668470, 668459</b> <b>Email: <a href="mailto:urpinfrastrutture@regione.basilicata.it">urpinfrastrutture@regione.basilicata.it</a></b>
Personale di riferimento	<i>Dott. Giuseppe Colangelo</i> <i>0971 66 8470</i> <i>giuseppe.colangelo@regione.basilicata.it</i> <i>Coletta Donato</i> <i>0971 66 8459</i> <i>donato.coletta@supporto.regione.basilicata.it</i>
Eventuali costi a carico dell'utente e metodi di pagamento	<i>Nessun costo a carico dell'utente, tranne nel caso di estrazione in copia di atti cartacei (Costo di riproduzione), il cui pagamento deve essere effettuato tramite PagoPA;</i>
Supporti	<i>Modulistica sia cartacea che telematica;</i>



## REGIONE BASILICATA

## 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
<b>Accessibilità:</b>				
<b>Accessibilità fisica</b>	Apertura dell'Ufficio al pubblico, continuativa in orario di sportello.	n. giorni settimanali di apertura al pubblico	5	5
	Presenza di uffici sul territorio dove effettuare la pratica	Settore della Direzione Generale dedicato al servizio URP	1	1
	Presenza di personale di riferimento per accedere al servizio	n. personale garantito	2/4	2/4
<b>Accessibilità multicanale</b>	Disponibilità di canali diversi attraverso cui espletare la pratica ( <i>Sportello fisico, PEC, a mezzo telefonico, internet</i> );	n. canali garantiti	4	4
<b>Tempestività</b>	Tempo massimo intercorrente tra la richiesta dell'utente e l'effettiva erogazione del servizio	n. giorni nel 95% delle richieste	1 gg.	1 gg.
	Frequenza di erogazione del servizio	Continuativo	SI	SI
<b>Trasparenza:</b>				
Informazione	Presenza di canali di informazione/pubblicità da Ente a cittadino (modulistica, spazi web, Presenza dei riferimenti per il contatto, FAQ, ...)	Presenza dei riferimenti per il contatto sul Chi è presente sulla homepage del sito regionale Servizio Faq per ciascuno degli Avvisi pubblici emanato dagli Uffici	SI	SI
Comunicazione	Presenza di canali di comunicazione da cittadino a Ente	Formulazione dei quesiti tramite posta elettronica ai referenti del Servizio	SI	SI
Partecipazione	Presenza di forme di partecipazione e di ascolto degli stakeholder nelle varie fasi del processo generatore del servizio	Presenza si/no	NO	NO
<b>Efficacia:</b>				
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	0	0
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:	Descrizione indicatore	Formula di calcolo	Valore attuale	Valore programmato
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 erogato di adeguarsi al variare del volume di servizio richiesto dai clienti/utenti	Possibilità di prorogare scadenze a vantaggio dell'utente oppure possibilità di aumentare il personale per restare nei tempi SI/NO	NO	NO
Flessibilità	Capacità del servizio erogato di adeguarsi al variare delle specifiche richieste degli utenti.	Supporto telematico per la soluzione delle problematiche relative al funzionamento della piattaforma SIS (sismica)	SI	SI
Equità	Capacità del servizio di assicurare un trattamento paritario a tutti i possibili utenti che tenga conto delle differenze che possono esistere fra le diverse tipologie di interlocutori	Presenza di informativa in più lingue si/no	NO	SI
Efficienza	Capacità di erogare il servizio ottimizzando le risorse.	n. pratiche completate nei tempi/n. pratiche pervenute	95%	95%
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