

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

Dipartimento e Ufficio interessato **DIREZIONE GENERALE PER LO SVILUPPO ECONOMICO, IL LAVORO E I SERVIZI ALLA COMUNITA' – SERVIZIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO**

Principali caratteristiche del servizio erogato	
Denominazione (Es. autorizzazione, nulla osta, richiesta contributi...)	Informazioni su atti e procedimenti amministrativi
Descrizione del servizio erogato (Finalità, leggi e norme di riferimento, ...)	Pubblizza 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. 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. 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. 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
Tipologia di servizio	Finale individuale
Destinatari (specificare uno o più destinatari del servizio: cittadini, imprese, istituzioni)	Istituzioni – Privati – Aziende – Associazioni- Studi Professionali
Missione/Programmi (D.Lgs n.118/2011)	//
Responsabile dell'Ufficio che eroga il servizio	Dirigente Generale protempore Dott. Sabia Canio Alfieri
Responsabile del provvedimento (nei casi in cui il servizio derivi da un procedimento che si conclude con un provvedimento)	//
Responsabile del procedimento connesso al servizio erogato	Posizione Organizzativa protempore della Direzione Generale Dott. Berardi Francesco Tel: 0971668627 Mail: francesco.berardi@regione.basilicata.it
Oggetto della prestazione (Es. rilascio autorizzazione o nulla osta, concessione contributo, ...)	Erogazione informazioni all'utenza su atti e procedimenti amministrativi e attività degli Uffici attestati alla Direzione Generale



Modalità di erogazione	
Modalità di accesso al servizio (sportello fisico, telematico, multicanale,..)	Sportello fisico, PEC, a mezzo telefonico
Tempi (orari di apertura, su appuntamento, stagionalità)	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 tel. 0971/666123, 668055, 666116, 668623 Email: urp-politichesviluppo@regione.basilicata.it PEC: urp.politiche.sviluppo@pec.regione.basilicata.it
Personale di riferimento (nominativo, telefono, email)	Iula Maria Donata maria.iula@regione.basilicata.it 0971668055 Marino Emanuela emanuela.marino@supporto.regione.basilicata.it 0971668623 Mecca Ivan ivan.mecca@supporto.regione.basilicata.it 0971666116 Podda Giampietro giampietro.podda@regione.basilicata.it 0971666123
Eventuali costi a carico dell'utente e metodi di pagamento	Nessun costo a carico dell'utente
Supporti (modulistica, attrezzature, infrastrutture)	Modulistica sia cartacea che informatica



Scheda (B) – Standard di qualità del servizio erogato

DIMENSIONI GENERALI DELLA QUALITÀ, RIFERITE A TUTTI I SERVIZI				
Dimensioni	Descrizione indicatore	Formula di calcolo	Valore attuale	Valore programmato
Accessibilità:				
Accessibilità fisica	Apertura dell'Ufficio al pubblico, continuativa in orario di sportello.	n. giorni settimanali di apertura al pubblico	5	5
	Presenza di postazione fisica a disposizione dell'utente per effettuare la pratica per via telematica	NO	NO	SI
	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
Accessibilità multicanale	Disponibilità di canali diversi attraverso cui espletare la pratica (<i>Sportello fisico, PEC, Email istituzionale, Home page Internet regionale sito istituzionale a mezzo telefonico.</i>)	n. canali garantiti	4 <i>Email istituzionale, Home page Internet regionale sito istituzionale</i>	4
Tempestività	Tempo massimo intercorrente tra la richiesta dell'utente e l'effettiva erogazione del servizio	n. giorni	1/3 gg.	1/3 gg.
	Frequenza di erogazione del servizio	Continuativo	SI	SI
Trasparenza:				
Informazione	Presenza di canali di <u>informazione</u> /pubblicità da Ente a cittadino (modulistica, spazi web, Presenza dei riferimenti per il contatto, FAQ, ...). Informazioni anche su eventuale presenza di gestore esterno	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 <u>comunicazione</u> da cittadino a Ente (elencare: possibilità di formulare quesiti, modulo reclami; n° verde; possibilità di accesso a forme di indennizzo...)	Formulazione dei quesiti tramite posta elettronica ai referenti del Servizio	SI	SI
Partecipazione	Presenza di forme di <u>partecipazione</u> e di ascolto degli stakeholder nelle varie fasi del processo generatore del servizio (elencare: comitati, consulte, tavoli di confronto, incontri di programmazione partecipata, comitati di sorveglianza, consultazioni pubbliche, ... altre forme di partecipazione)	Presenza si/no	NO	NO
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	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 l'erogazione del servizio in maniera continuativa, regolare e senza interruzioni in un determinato intervallo di tempo	SI	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	SI	SI
Flessibilità	Capacità del servizio erogato di adeguarsi al variare delle specifiche richieste degli utenti.	Possibilità di accogliere "varianti" su istanza dell'utente in corso di procedimento si/no	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	SI	SI
Efficienza	Capacità di erogare il servizio ottimizzando le risorse.	n. pratiche completate nei tempi/n. pratiche pervenute	90%	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	SI	SI