

**Scheda (A) – Scheda di analisi del servizio erogato**Dipartimento e Ufficio interessato **DIREZIONE PROGRAMMAZIONE E GESTIONE DELLE RISORSE****STRUMENTALI E FINANZIARIE –UFFICIO RAGIONERIA GENERALE E FISCALITA' REGIONALE (area Tributi)**

Principali caratteristiche del servizio erogato	
Denominazione	ISTANZE DI RIMBORSO TRIBUTI REGIONALI, ENTRATE EXTRATRIBUTARIE E SOMME ERRONEAMENTE VERSATE ALLA REGIONE
Descrizione del servizio erogato	RESTITUZIONE SOMME VERSATE IN ECCEDENZIA O NON PIU' DOVUTE IN BASE ALLE NORMATIVE DI SETTORE
Tipologia di servizio	Finale individuale
Destinatari	Cittadini, imprese, Enti pubblici
Missione/Programmi (D.Lgs n.118/2011)	Missione 1 Programma 4
Responsabile dell'Ufficio che eroga il servizio	Dott. Dott. Alfonso Morvillo
Responsabile del provvedimento (nei casi in cui il servizio derivi da un procedimento che si conclude con un provvedimento)	Dott. Alfonso Morvillo
Responsabile del procedimento connesso al servizio erogato	Dott.ssa Annalisa Galella
Oggetto della prestazione	Mandati di pagamento
Modalità di erogazione	
Modalità di accesso al servizio	L'ISTANZA PUO' ESSERE PRESENTATA PRESSO LO SPORTELLO O INOLTRATA VIA PEC, VIA POSTA
Tempi	-TRAMITE CONSEGNA ALLO SPORTELLO: LUN-MER-VEN h. 11.00-13.30-GIOV-h. 15.30-17.30 - VIA PEC, VIA POSTA: SEMPRE
Personale di riferimento	OPERATORI DI SPORTELLO TEL. 0971-668063 RESPONSABILE-DOTT.SSA ANNALISA GALELLA 0971- 668295 ufficio.ragioneria.tributi@regione.basilicata.it
Eventuali costi a carico dell'utente e metodi di pagamento	Non ci sono costi a carico dell'utente
Supporti	Il modello per l'istanza è disponibile sul portale regionale



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 durante la settimana	n. giorni apertura al pubblico/n. giorni di lavoro dell'ufficio	4	4
	Presenza di una postazione fisica a disposizione dell'utente per effettuare, su appuntamento, la pratica per via telematica	si	si	si
	Presenza di uffici sul territorio dove effettuare la pratica	n. uffici per provincia	4	4
	Presenza di personale di riferimento per accedere al servizio	n. giorni apertura al pubblico/n. giorni di lavoro dell'ufficio	2	2
Accessibilità multicanale	Disponibilità di canali diversi attraverso cui espletare la pratica: -pec -sportello	n. canali garantiti	2	2
Tempestività	Tempo massimo intercorrente tra la richiesta dell'utente e l'effettiva erogazione del servizio	n. massimo mesi	3	2
Trasparenza:				
Informazione	Presenza di canali di informazione	n. canali attivati -modulistica -spazi web -numero tel.	3	3
Efficacia:				
Conformità	Corrispondenza della prestazione con le specifiche regolamentate	istanze evase/(n. totale istanze pervenute (%))	90%	95%
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	possibilità di aumentare il personale per restare nei tempi si/no	no	Si