

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

Direzione e Ufficio interessato **DIREZIONE GENERALE PROGRAMMAZIONE E GESTIONE DELLE RISORSE STRUMENTALI E FINANZIARIE– UFFICIO PROVVEDITORATO E PATRIMONIO**

<b>Principali caratteristiche del servizio erogato</b>	
Denominazione (Es. autorizzazione, nulla osta, richiesta contributi...)	NULLA OSTA
Descrizione del servizio erogato (Finalità, leggi e norme di riferimento, ...)	TRASFERIMENTO IN PROPRIETA' A TITOLO GRATUITO DEI CAPANNONI PER IL RICOVERO DEL BESTIAME DI PROPRIETA' DELLA REGIONE BASILICATA E COSTRUITI DAL SOPPRESSO ENTE PER LO SVILUPPO AGRICOLO IN BASILICATA AI SENSI DELL'ART. 12 DELLA L.R. N. 37/81 – art. 49 L.R. N. 27/2009
Tipologia di servizio	Finale individuale
Destinatari (specificare uno o più destinatari del servizio: cittadini, imprese, istituzioni)	CITTADINI E IMPRESE PRIVATE
Missione/Programmi (D.Lgs n.118/2011)	////////
Responsabile dell'Ufficio che eroga il servizio	Dirigente p.t. Dott. Alfonso Morvillo
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	P.O Ing. Canio Cordasco
Oggetto della prestazione (Es. rilascio autorizzazione o nulla osta, concessione contributo, ...)	Rilascio Nulla osta
<b>Modalità di erogazione</b>	
Modalità di accesso al servizio (sportello fisico, telematico, multicanale,..)	Telematico. Presentazione istanza tramite pec al seguente indirizzo: <a href="mailto:ufficio.provveditorato@cert.regione.basilicata.it">ufficio.provveditorato@cert.regione.basilicata.it</a>
Tempi per informazione (orari di apertura, su appuntamento, stagionalità)	Orari di ufficio – lunedì –venerdì orari 9.00-14.00 tramite email o telefonata
Personale di riferimento (nominativo, telefono, email)	Geom. Salvatore Labriola n. di telefono: 0971/669093 e.mail: salvatore.labriola@regione.basilicata.it Avv. Katia Zaccara n. telefono: 0971/669238 e.mail: katia.zaccara@regione.basilicata.it
Eventuali costi a carico dell'utente e metodi di pagamento	Tutte le spese accessorie ivi comprese le spese per trascrizione e voltura dei beni
Supporti (modulistica, attrezzature, infrastrutture)	modulistica disponibile presso l'Ufficio

**Scheda (B) - Standard di qualità del servizio erogato**

DIMENSIONI GENERALI DELLA QUALITÀ	Descrizione indicatore	Formula di calcolo	Valore attuale	Valore programmato
<b>Accessibilità:</b>				
Accessibilità fisica	Apertura dell'ufficio al pubblico	n. giorni alla settimana	5	5
	Presenza di una persona fisica che si occupa della pratica telematica	si	1	1
	Presenza di uffici sul territorio	no	no	no
	Presenza di personale di riferimento per accedere al servizio	n. personale garantito:	1	1
Accessibilità multicanale	telematica tramite email o pec	2 canali (e.mail /pec)	2	2
<b>Tempestività</b>				
	Tempo massimo intercorrente tra la richiesta dell'utente e l'effettiva erogazione del servizio	n. giorni	60	45
	Frequenza erogazione servizio	n. totale di richieste evase/n. richieste pervenute	100%	100%
<b>Trasparenza:</b>				
Informazione	Presenza di canali di informazione/pubblicità da Ente a cittadino	Pubblicazione Legge regionale n. 27/2009 art. 49	1	1
<b>Efficacia:</b>				
affidabilità	Corrispondenza della prestazione con le specifiche dichiarate/promesse all'utente	n. reclami all'anno	0	0
Conformità	Corrispondenza della prestazione con le specifiche regolamentate	si	si	si
compiutezza	Esautività del servizio rispetto alle esigenze	Si	100%	100%
<b>DIMENSIONI SPECIFICHE DA CONSIDERARE IN BASE ALLA PECULIARITÀ DEL SERVIZIO</b>				
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 di adeguarsi al variare del volume di richiesta dell'utenza	si	si	si
Flessibilità	Capacità del servizio erogato di adeguarsi al variare delle specifiche richieste degli utenti	si	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	si	si	si
Efficienza	Capacità di erogare il servizio ottimizzando il consumo di risorse	n. risorse	2	2
Empatia	Capacità dell'amministrazione di fornire un servizio personalizzato capace di andare incontro ai reali bisogni del singolo.	si	si	si