

Scheda (A) – Scheda di analisi del servizio erogato

Direzione e Ufficio interessato Presidenza, Ufficio Speciale per il controllo di gestione e la misurazione della performance

Denominazione (Es. autorizzazione, nulla osta, richiesta contributi...)	Riesame delle istanze di accesso civico
Descrizione del servizio erogato (Finalità, leggi e norme di riferimento, ...)	Si tratta di procedimento di secondo grado avente ad oggetto istanze di accesso civico inevase o concluse con diniego totale o parziale ai sensi dell'art. 5, comma 7, del D.Lgs. 33/2013.
Tipologia di servizio	Finale individuale
Destinatari (specificare uno o più destinatari del servizio: cittadini, imprese, istituzioni)	Chiunque abbia presentato all'amministrazione, ai sensi dell'art. 5, comma 2, del D.Lgs. 33/2013, un'istanza di accesso generalizzato rimasta inevasa o non accolta parzialmente o totalmente.
Missione/Programmi (D.Lgs n.118/2011)	
Responsabile dell'Ufficio che eroga il servizio	Responsabile per la prevenzione della corruzione e per la trasparenza
Responsabile del provvedimento (nei casi in cui il servizio derivi da un procedimento che si conclude con un provvedimento)	Responsabile per la prevenzione della corruzione e per la trasparenza
Responsabile del procedimento connesso al servizio erogato	Responsabile per la prevenzione della corruzione e per la trasparenza
Oggetto della prestazione (Es. rilascio autorizzazione o nulla osta, concessione contributo, ...)	Accoglimento o diniego dell'istanza di riesame.
Modalità di erogazione	
Modalità di accesso al servizio (sportello fisico, telematico, multicanale,..)	Multicanale : invio con posta ordinaria, posta elettronica, consegna a mano presso l'Ufficio.
Tempi (orari di apertura, su appuntamento, stagionalità)	Continuativi
Personale di riferimento (nominativo, telefono, email)	Mariarosaria Pace, recapito telefonico 0971/668163 Posta certificata anticorruzione@pec.regione.basilicata.it
Eventuali costi a carico dell'utente e metodi di pagamento	Nessun costo
Supporti (modulistica, attrezzature, infrastrutture)	Casella di posta certificata. Non è prevista specifica modulistica

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 fisica	Apertura dell'Ufficio al pubblico (durante settimana, anno, periodo di vigenza bando, altro, ...)	n. giorni di accessibilità all'Ufficio/n. giorni lavorativi della settimana dell'Ufficio	5/5	5/5
Accessibilità multicanale	Disponibilità di canali diversi attraverso cui espletare la pratica	n. canali disponibili: sportello fisico e pec	2	3 (attivazione di un canale aggiuntivo on line)
Tempestività	Tempo massimo intercorrente tra la richiesta del riesame il rilascio del provvedimento motivato	n. massimo di giorni/tempi procedurali di legge (20 giorni dalla ricezione dell'istanza ai sensi dell'Art. 5, comma 7, d.lgs. 33/2013)	15/20	15/20
Trasparenza				
Informazione	Presenza di canali di informazione/pubblicità da Ente a cittadino	Pubblicazione sul sito internet di informazioni relative al procedimento, ai tempi e al responsabile	si	si
Comunicazione	Presenza di canali di comunicazione da cittadino a Ente	Presenza Si/no	si	si
Partecipazione	Presenza di forme di partecipazione 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)	Consultazione pubblica per la stesura della sezione anticorruzione del Piano integrato di attività e organizzazione che comprende anche la disciplina dell'accesso civico	si	si
Efficacia				
Conformità	Corrispondenza della prestazione con le specifiche regolamentate	Presenza di norme o atti regolatori di riferimento (art. 5, comma 7, D.Lgs. 33/2013, linee guida anac)	si	si
affidabilità	Corrispondenza della prestazione con le specifiche dichiarate/promesse all'utente	n. istanze di reclamo/istanze pervenute nell'anno	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 nell'anno	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	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	si	si
Efficienza	Capacità di erogare il servizio ottimizzando le risorse	n. pratiche completate nei tempi/n. pratiche pervenute	100%	100%

Elementi per la gestione degli standard di qualità dei servizi erogati

ASCOLTO ATTIVO DELL'UTENZA E FORME DI TUTELA	
Modalità e tempi di gestione dei suggerimenti e dei reclami	<i>Tempestivo esame dei reclami e/o suggerimenti e valutazione delle criticità /migliorabilità del servizio</i>
Modalità e tempi di monitoraggio e aggiornamento periodico degli standard	<i>Annuale o diversa cadenza dovuta a novità normative</i>
Modalità di realizzazione delle indagini sul grado di soddisfazione degli utenti (questionari, forum telematici, focus, group, email dedicata...), gestione e utilizzo dei risultati	<i>Indagine di customer mediante questionario rivolto alla generalità degli utenti (privati cittadini associazioni , soggetti economici)</i>