

**Scheda A - Analisi del servizio erogato**

DIREZIONE GENERALE PER LE POLITICHE AGRICOLE, ALIMENTARI E FORESTALI

Ufficio Sostegno alle Imprese

<b>Principali caratteristiche del servizio erogato</b>	
Denominazione	Richiesta contributi
Descrizione del servizio erogato	PSR Basilicata 2007/2013 Misure 125 – 321 – 313: domande di aiuto per richiesta contributi; PSR Basilicata 2014/2020 Misure 7.4 – 7.5 – 6.4.- 4.3.1 – 5.2 – 5.1: domande di sostegno per richiesta contributi.
Tipologia di servizio	Finale individuale
Destinatari	- Imprese agricole singole e associate; - Enti pubblici
Missione/Programmi (D.Lgs n.118/2011)	
Responsabile dell'Ufficio che eroga il servizio	Emilia Piemontese
Responsabile del provvedimento	Emilia Piemontese
Responsabile del procedimento connesso al servizio erogato	P.O.
Oggetto della prestazione	Concessione contributi
<b>Modalità di erogazione</b>	
Modalità di accesso al servizio	telematico
Tempi	Secondo la tempistica presente nei singoli bandi
Personale di riferimento	P.O.
Eventuali costi a carico dell'utente e metodi di pagamento	Non sono previsti costi a carico dell'utente
Supporti	Modulistica SIAN



## Scheda B - 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>				
Accessibilità fisica	Apertura dell'ufficio al pubblico durante tutto l'anno per 5 giorni a settimana	n. giorni apertura al pubblico/n. giorni di lavoro dell'ufficio	100	100
Accessibilità multicanale	Disponibilità di canali diversi (sportello fisico, telefono. Email, pec)	Invio telematico (piattaforma SIARB)	1	1
<b>Tempestività</b>	Tempo massimo intercorrente tra la richiesta dell'utente e l'effettiva erogazione del servizio	n. giorni	15	10
<b>Trasparenza:</b>				
Informazione	Presenza di canali di informazione/pubblicità da Ente a cittadino	n. canali attivati	3	3
Comunicazione	Presenza di canali di comunicazione da cittadino a Ente	Si/No	Si	Si
Partecipazione	Presenza di forme di partecipazione e di ascolto degli stakeolder nelle varie fasi del processo generatore del servizio	Si/No	Si	Si
<b>Efficacia:</b>				
Conformità	Corrispondenza della prestazione con le specifiche dichiarate all'utente	Corrispondenza della prestazione con le specifiche regolamentate	100	100
Affidabilità	Corrispondenza della prestazione con le specifiche dichiarate all'utente	n. reclami risolti/n. totale reclami		
Compiutezza	Esautività del servizio rispetto alle esigenze	n. istanze concluse senza richiedere documentazione in possesso dell'Ente	90	100
DIMENSIONI SPECIFICHE DA CONSIDERARE IN BASE ALLA PECULIARITÀ DEL SERVIZIO:	Descrizione indicatore	Formula di calcolo	Valore attuale	Valore programmato
Continuità	Capacità di gestire 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 prorogare scadenze a vantaggio dell'utente Si/No	Si	Si
Flessibilità	Capacità del servizio di adeguarsi al variare delle specifiche richieste dell'utente	Varianti su istanza dell'utente		
Equità	Capacità del servizio di assicurare trattamento paritario anche a diverse tipologie di utenti	Presenza informativa specifica	Si	Si



Efficienza	Capacità di erogare il servizio ottimizzando le risorse	n. pratiche completate nei tempi/n. pratiche pervenute (%)	100	100
Empatia	Capacità di erogare il servizio in maniera personalizzata secondo singole specificità e individualità	Presenza di personale specializzato a disposizione per casi particolari	Si	Si

*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 suggerimenti e gli eventuali reclami sono gestiti in maniera molto rapida, alcuni giorni se non in tempo reale.
Modalità e tempi di monitoraggio e aggiornamento periodico degli standard	Il monitoraggio viene eseguito ogni trimestre, mentre l'aggiornamento degli standard avviene in tempo reale.
Modalità di realizzazione delle indagini sul grado di soddisfazione degli utenti (questionari, forum telematici, focus, group, email dedicata...), gestione e utilizzo dei risultati	Incontri diretti e on-line con az. Agricole e responsabili dei CAA (Centri Assistenza Agricola).
ASCOLTO ATTIVO DELL'UTENZA E FORME DI TUTELA	
Modalità e tempi di gestione dei suggerimenti e dei reclami	
Modalità e tempi di monitoraggio e aggiornamento periodico degli standard	
Modalità di realizzazione delle indagini sul grado di soddisfazione degli utenti (questionari, forum telematici, focus, group, email dedicata...), gestione e utilizzo dei risultati	