

**Scheda A - Analisi del servizio erogato**

DIREZIONE GENERALE PER LE POLITICHE AGRICOLE, ALIMENTARI E FORESTALI

Ufficio Sostegno alle Imprese

| Principali caratteristiche del servizio erogato | |
|--|--|
| 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 | <ul style="list-style-type: none">- 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 |
| Modalità di erogazione | |
| 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 |
|---|--|---|----------------|--------------------|
| Accessibilità: | | | | |
| 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 |
| Tempestività | Tempo massimo intercorrente tra la richiesta dell'utente e l'effettiva erogazione del servizio | n. giorni | 15 | 10 |
| Trasparenza: | | | | |
| 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 |
| Efficacia: | | | | |
| 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 | Esauritività 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 | |