

**Scheda A - Analisi del servizio erogato**

Direzione Generale per le politiche agricole, alimentari e forestali- e Ufficio interessato UFFICIO FORESTE E TUTELA DEL TERRITORIO

<b>Principali caratteristiche del servizio erogato</b>	
Denominazione (Es. autorizzazione, nulla osta, richiesta contributi...)	Autorizzazioni Taglio Boschi in assenza di Piani di Assestamento Forestale
Descrizione del servizio erogato (Finalità, leggi e norme di riferimento, ...)	Rilascio delle autorizzazioni al taglio boschi in assenza di Piani di Assestamento Forestale di cui alla D.G.R. 678/2019
Tipologia di servizio	Finale individuale
Destinatari (specificare uno o più destinatari del servizio: cittadini, imprese, istituzioni)	Singoli utenti
Missione/Programmi (D.Lgs n.118/2011)	-
Responsabile dell'Ufficio che eroga il servizio	Dott.ssa Emilia Piemontese
Responsabile del provvedimento (nei casi in cui il servizio derivi da un procedimento che si conclude con un provvedimento)	Dott.ssa Emilia Piemontese
Responsabile del procedimento connesso al servizio erogato	Diversi Tecnici Istruttori
Oggetto della prestazione (Es. rilascio autorizzazione o nulla osta, concessione contributo, ...)	Assistenza agli utenti per la compilazione delle istanze, sopralluoghi in campo - Rilascio autorizzazione
<b>Modalità di erogazione</b>	
Modalità di accesso al servizio (sportello fisico, telematico, multicanale,..)	Multicanale: Consegna allo sportello nelle seguenti sedi: Ufficio Potenza; Ufficio Senise; Ufficio Lagonegro; Ufficio Metaponto Ufficio Melfi; Ufficio di Villa d'Agri; Riferimenti al seguente link: <a href="http://www.direzioneagricole.regione.basilicata.it">Direzione generale per le politiche agricole, alimentari e forestali (regione.basilicata.it)</a>



	<p>Pec dedicate:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- <a href="mailto:Ufficio.foreste.tutelaterritorio@cert.regione.basilicata.it">Ufficio.foreste.tutelaterritorio@cert.regione.basilicata.it</a>;</li><li>- <a href="mailto:Taglioboschi.senise@pec.regione.basilicata.it">Taglioboschi.senise@pec.regione.basilicata.it</a></li><li>- <a href="mailto:Taglioboschi.lagonegro@pec.regione.basilicata.it">Taglioboschi.lagonegro@pec.regione.basilicata.it</a></li><li>- <a href="mailto:Taglioboschi.potenza@pec.regione.basilicata.it">Taglioboschi.potenza@pec.regione.basilicata.it</a></li><li>- <a href="mailto:Taglioboschi.villadagri@pec.regione.basilicata.it">Taglioboschi.villadagri@pec.regione.basilicata.it</a></li><li>- <a href="mailto:Taglioboschi.tricarico@pec.regione.basilicata.it">Taglioboschi.tricarico@pec.regione.basilicata.it</a></li></ul>
Tempi (orari di apertura, su appuntamento, stagionalità)	presso gli Uffici Regionali 10:00- 13:00
Personale di riferimento (nominativo, telefono, email)	Dott. Digilio Salvatore Responsabile P.O.- 0971668761- <a href="mailto:salvatore.digilio@regione.basilicata.it">salvatore.digilio@regione.basilicata.it</a>  Indirizzo Ufficio: Piano Terra, Stanza T5 Direzione Generale per le Politiche Agricole, Alimentari e Forestali
Eventuali costi a carico dell'utente e metodi di pagamento	Nessun Costo, tranne l'imposta di bollo di € 16,00
Supporti (modulistica, attrezzature, infrastrutture)	Modulistica scaricabile online <a href="http://Direzione%20generale%20per%20le%20politiche%20agricole,%20alimentari%20e%20forestali%20(regione.basilicata.it)">Direzione generale per le politiche agricole, alimentari e forestali (regione.basilicata.it)</a>



## 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	Il servizio è erogato in n. 6 Uffici Regionali, dislocati sul territorio, per 5 giorni a settimana per n. 3 ore al giorno	n. ore al pubblico / n. ore di lavoro dell'ufficio ( % nel periodo)	41%	41%
Accessibilità multicanale	Disponibilità di indirizzi Pec dedicati	n. di indirizzi pec	7	Dal 2024 entrata in funzione del S.I.F Piattaforma dedicata
<b>Tempestività</b>	Tempo massimo intercorrente tra la richiesta dell'utente e l'effettiva erogazione del servizio	n. massimo di giorni.	15 giorni per le Comunicazioni semplici) 30 giorni per le Istanze con Relazione Semplificata; 60 giorni per le istanze con rilascio di autorizzazioni 90 giorni per le istanze con progetto di taglio	15 giorni per le Comunicazioni semplici) 30 giorni per le Istanze con Relazione Semplificata; 45 giorni per le istanze con rilascio di autorizzazioni 60 giorni per le istanze con progetto di taglio
<b>Trasparenza:</b>				
Informazione	E' presente una pagina specifica sul sito istituzionale della Regione al seguente indirizzo: <a href="http://regione.basilicata.it">Direzione generale per le politiche agricole, alimentari e forestali (regione.basilicata.it)</a>	SI/NO	SI	Dal 2024 entrata in funzione del S.I.F Piattaforma dedicata
Comunicazione	E' presente una pagina specifica sul sito istituzionale della Regione al seguente indirizzo: <a href="http://regione.basilicata.it">Direzione generale per le politiche agricole, alimentari e forestali (regione.basilicata.it)</a>	SI/NO	SI	Dal 2024 entrata in funzione del S.I.F Piattaforma dedicata



Partecipazione	E' presente una pagina specifica sul sito istituzionale della Regione al seguente indirizzo: <a href="http://regione.basilicata.it">Direzione generale per le politiche agricole, alimentari e forestali (regione.basilicata.it)</a>	SI/NO	SI	Dal 2024 entrata in funzione del S.I.F Piattaforma dedicata
<b>Efficacia:</b>				
Conformità	Corrispondenza della prestazione con le specifiche del Regolamento Taglio boschi	<i>n.istanze evase/su istanze pervenute</i>	90%	95%
<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/NO	SI	SI
Elasticità	Capacità del servizio di adeguarsi al variare del volume di richieste dell'utenza attraverso la possibilità di aumentare il personale per restare nei tempi	Possibilità di aumentare il personale per restare nei tempi SI/NO	SI	SI
Flessibilità	Capacità del servizio di adeguarsi al variare delle specifiche richieste dall'utente	Possibilità di accogliere "varianti" su istanza dell'utente in corso di procedimento SI/NO	SI	SI
Equità	Capacità del servizio di assicurare trattamento paritario anche a diverse tipologie di utenti	Presenza di informativa in più lingue SI/NO	NO	SI
Efficienza	Capacità di erogare il servizio ottimizzando le risorse	n. pratiche completate nei tempi/n. pratiche pervenute (%)	90%	95%
Empatia	Capacità di erogare il servizio in maniera personalizzata secondo singole specificità e individualità	Presenza di personale specializzato a disposizione per casi particolari SI/NO	SI	SI

**Definizione di strumenti di monitoraggio e di valutazione degli standard**

Si chiede di fornire, unitamente alle schede A) e B), alcune proposte per la gestione degli standard di qualità, attraverso azioni di monitoraggio e di valutazione delle prestazioni erogate, nonché di iniziative di partecipazione e di soluzione dei reclami.

Le indicazioni potranno essere contenute in una tabella, come di seguito si propone.

*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>L'Ufficio già riceve periodicamente richieste di chiarimenti sull'applicazione del Regolamento Taglio boschi, le risultanze vengono pubblicate nell'apposita sezione sul sito dedicato. Dal prossimo anno sarà attiva una piattaforma dedicata per la gestione delle istanze su cui inserire un'apposita sezione per ricevere reclami e/o chiarimenti</i>
Modalità e tempi di monitoraggio e aggiornamento periodico degli standard	<i>Il monitoraggio degli standard attualmente è fatto trimestralmente, dal prossimo anno sarà immediato con la piattaforma dedicata.</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>Questionari e focus group dedicati. Gli stakeholder individuati sono: Cittadini, Carabinieri Forestale, Enti Parco, Ufficio Compatibilità Ambientale,</i>

**Partecipazione degli stakeholder**

Con riferimento all'ultimo punto della tabella si evidenzia che la normativa prevede che si attivino iniziative di partecipazione dei cittadini e degli stakeholder, per dare la possibilità di fornire proposte e indicazioni in merito alle effettive esigenze da soddisfare.

Si chiede, pertanto a ciascun Ufficio di fornire, in base alle caratteristiche dei servizi erogati, riferimenti sugli stakeholder che si ritiene opportuno coinvolgere.