

**Scheda A - Analisi del servizio erogato**

Direzione Generale per le politiche agricole, alimentari e forestali – Ufficio politiche ittiche e venatorie, gestione fauna selvatica, agroambiente

Principali caratteristiche del servizio erogato	
Denominazione (Es. autorizzazione, nulla osta, richiesta contributi...)	Indennizzo danni causati dalla fauna selvatica ai veicoli su strade statali, regionali, provinciali e comunali presenti su tutto il territorio regionale
Descrizione del servizio erogato (Finalità, leggi e norme di riferimento, ...)	Indennizzare almeno in parte gli automobilisti danneggiati - Regolamento di attuazione dell'art. 55, comma 2 della L.R. n. 20/2008
Tipologia di servizio	Finale individuale
Destinatari (specificare uno o più destinatari del servizio: cittadini, imprese, istituzioni)	Cittadini/imprese i cui veicoli sono stati danneggiati dalla fauna selvatica
Missione/Programmi (D.Lgs n.118/2011)	16.02
Responsabile dell'Ufficio che eroga il servizio	Dirigente dell'Ufficio
Responsabile del provvedimento (nei casi in cui il servizio derivi da un procedimento che si conclude con un provvedimento)	Responsabile P.O.
Responsabile del procedimento connesso al servizio erogato	Funzionario incaricato
Oggetto della prestazione (Es. rilascio autorizzazione o nulla osta,	Liquidazione indennizzo



concessione contributo, ...)	
Modalità di erogazione	
Modalità di accesso al servizio (sportello fisico, telematico, multicanale,..)	Sportello fisico o telematico: è possibile accedere al servizio direttamente presso l'ufficio competente: Ufficio Politiche Ittiche Venatorie, Gestione fauna selvatica, Agroambiente della Direzione per le Politiche Agricole, Alimentari e Forestali Via Vincenzo Verrastro, n. 10 - 85100 Potenza; https://www.regione.basilicata.it/giuntacma//files/docs/DOCUMENT_FILE_3080376.pdf ; L'istanza di riconoscimento può essere inviata anche per posta ordinaria all'indirizzo sopra indicato oppure via PEC a ufficio.politicheittichevenatorie-agroambiente@cert.regione.basilicata.it ;
Tempi (orari di apertura, su appuntamento, stagionalità)	Il servizio è disponibile tutto l'anno articolato secondo i normali orari di ufficio
Personale di riferimento (nominativo, telefono, email)	dott.ssa Agnese Lanzieri, tel. 0971669163, agnese.lanzieri@regione.basilicata.it ; dott. Luciano Cristiano, tel. 0971668760, luciano.cristiano@regione.basilicata.it
Eventuali costi a carico dell'utente e metodi di pagamento	Non previsti
Supporti (modulistica, attrezzature, infrastrutture)	Modulistica per la richiesta di indennizzo per danni ai veicoli causati dalla fauna selvatica



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				
Accessibilità multicanale				
Tempestività				
Trasparenza:				
Informazione				
Comunicazione				
Partecipazione				
Efficacia:				
Conformità				
Affidabilità				
Compiutezza				
DIMENSIONI SPECIFICHE DA CONSIDERARE IN BASE ALLA PECULIARITÀ DEL SERVIZIO:				
Continuità				
Elasticità				
Flessibilità				
Equità				
Efficienza				
Empatia				

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	
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	

Partecipazione degli stakeholder

Con riferimento all'ultimo punto della tabella si evidenzia che la normativa prevede che nel processo di redazione della Carta vengano attivate 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 nella iniziativa di partecipazione che sarà attivata dopo la pubblicazione sul sito web di questa prima parte della Carta dei servizi.