

Scheda (A) – Scheda di analisi del servizio erogato

Denominazione struttura che eroga il servizio:

DIREZIONE GENERALE INFRASTRUTTURE E MOBILITA' – Ufficio DIFESA DEL SUOLO, GEOLOGIA ED ATTIVITA' ESTRATTIVE

Principali caratteristiche del servizio erogato	
Denominazione	Rilascio di Autorizzazione ai sensi della L. R. n. 43 del 02/09/1996
Descrizione del servizio erogato	Le autorizzazioni interessano il settore della coltivazione di acque minerali e termali su territorio della Regione Basilicata. L'attività amministrativa e tecnica consiste nell'acquisizione delle istanze e della relativa documentazione amministrativa e progettuale, nella verifica di procedibilità generale e particolare e nel conseguente rilascio dell'autorizzazione. Nel caso di assegnazione di una nuova concessione ovvero di una in scadenza l'Ufficio procede mediante procedura di evidenza pubblica in ossequio alle previsioni della D.G.R. n. 140 del 24.02.2017.
Tipologia di servizio	Finale individuale
Destinatari	Soggetti imprenditoriali privati e società qualificate
Missione/Programmi (D.Lgs n.118/2011)	
Responsabile dell'Ufficio che eroga il servizio	Dirigente Ufficio Difesa del Suolo – Dott.ssa Liliana Santoro
Responsabile del provvedimento (nei casi in cui il servizio derivi da un procedimento che si conclude con un provvedimento)	Dirigente Ufficio Difesa del Suolo – Dott.ssa Liliana Santoro
Responsabile del procedimento connesso al servizio erogato	Responsabile P.O. Cave e miniere. Acque minerali e termali (Geol. Donato Palma)
Oggetto della prestazione	Rilascio autorizzazione ad effettuare la coltivazione mineraria di acque minerali e termali
Modalità di erogazione	
Modalità di accesso al servizio	L'istanza può essere: 1. inviata al seguente indirizzo: Direzione Generale Infrastrutture e Mobilità, Ufficio Difesa del Suolo, Geologia ed Attività Estrattive, Corso Garibaldi,139, 85100 Potenza 2. consegnata al protocollo della Direzione sito in Corso Garibaldi,139, 85100 Potenza 3. inviata a mezzo pec all'indirizzo: ufficio.difesa.suolo@cert.regione.basilicata.it Nel caso ricorra la scadenza di una concessione, in ossequio alle previsioni della D.G.R. n.140 del 24.02.2017 ove si è stabilito di adeguare la L.R. 43/96 e s.m.i. "Disciplina nella ricerca e coltivazione delle acque minerali e termali" al vigente ordinamento giuridico nazionale e comunitario in materia di tutela ambientale e di libera

	concorrenza sul mercato, la stessa viene rilasciata mediante evidenza pubblica.
Tempi	Il servizio telematico è disponibile in rete ed è continuativo; per le informazioni l'accesso fisico in relazione alle ore consentite per l'ingresso al pubblico, lunedì-mercoledì e venerdì dalle ore 11 alle 13, martedì e giovedì dalle ore 11 alle 13 e dalle 16 alle 17 (per un totale di 12 ore settimanali)
Personale di riferimento	- Dott.ssa Liliana Santoro - 0971-668249 - liliana.santoro@regione.basilicata.it - Geol. Donato Palma - 0971-668476 - donato.palma@regione.basilicata.it - Geol. Luigi Salviulo - 0971-668473 - luigi.salviulo@regione.basilicata.it - Ing. Pasquale Luigi Ponso - 0971-668456 - pasquale.ponso@regione.basilicata.it Ufficio Difesa del Suolo, Geologia ed Attività Estrattive, Corso Garibaldi, 139, 85100 Potenza
Eventuali costi a carico dell'utente e metodi di pagamento	Spese di istruttoria pratica
Supporti	Non è prevista modulistica per la presentazione delle domande

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:				
Accessibilità fisica	Apertura dell'Ufficio al pubblico per assistenza e informazioni	numero ore di apertura al pubblico a settimana	12	12
	Presenza di uffici sul territorio dove effettuare la pratica	n. uffici	1	1
Accessibilità multicanale	Disponibilità di canali diversi attraverso cui espletare la pratica (elencarli, già descritti nella scheda-A, es.: PEC, web, sportello,)	n. canali garantiti	n. 3 (PEC, Posta ordinaria, Protocollo Dipartimentale)	n. 3 (PEC, Posta ordinaria, Protocollo Dipartimentale)
Tempestività	Tempo massimo intercorrente tra la richiesta dell'utente e la conclusione dell'istruttoria dell'Ufficio per il rilascio dell'autorizzazione (la conclusione e gli esiti dell'istruttoria viene comunicata al richiedente).	n. massimo di giorni tra la presentazione dell'istanza ed il rilascio dell'autorizzazione dell'Ufficio.	60 (indicativo in funzione del carico di lavoro, personale assegnato e complessità dell'istanza)	40 (indicativo in funzione del carico di lavoro, personale assegnato e complessità dell'istanza)
Trasparenza:				
Informazione e Comunicazione	N. canali attivati di informazione/pubblicità	n. canali attivati (elencare sinteticamente)	telefono, PEC e mail	telefono, PEC e mail
Efficacia:				



Conformità	Corrispondenza della prestazione con le specifiche regolamentate -	Si/no	si	si
Affidabilità	Corrispondenza della prestazione con le specifiche dichiarate/promesse all'utente	n. ricorsi su autorizzazioni rilasciate	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 (%)	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	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	si/no	Si	Si
Efficienza	Capacità di erogare il servizio ottimizzando le risorse	n. pratiche completate nei tempi/n. pratiche pervenute (%)	100%	100%