



Scheda (A) – Scheda di analisi del servizio erogato

DIREZIONE GENERALE DELL'AMBIENTE DEL TERRITORIO E DELL'ENERGIA – UFFICIO ENERGIA

Principali caratteristiche del servizio erogato	
Denominazione	Ca.P.I.Bas. - Catasto della pubblica illuminazione Basilicata
Descrizione del servizio erogato	Con apposita dedicata (APP Selettra) i soggetti interessati (cittadini, Comuni, Province) possono: Visualizzare la quantità dei punti luci e la potenza degli impianti - Segnalare un guasto e/o malfunzionamento. Visualizzare tutti i centri luminosi sulla piattaforma Google Maps - Visualizzare la localizzazione dei quadri elettrici sulla piattaforma Google Maps. Il caricamento dei punti luce sulla piattaforma PELL IP dell'ENEA, inoltre, consente alle pubbliche amministrazioni di accedere alle informazioni del livello tecnologico, qualitativo e prestazionale degli impianti di pubblica illuminazione. La piattaforma PELL gestisce dati statici e dinamici con l'obiettivo di fornire una valutazione costante e dinamica tanto dello stato di fatto dell'impianto quanto delle sue prestazioni funzionali, energetiche ed economiche. Il funzionamento del PELL implica la realizzazione da parte della Pubblica Amministrazione del censimento secondo il data model PELL (https://geodati.gov.it) e l'adozione di smart meter sui Quadri Elettrici per consentirne il monitoraggio dei consumi.
Tipologia di servizio	Servizio di realizzazione del CATASTO PUBBLICA ILLUMINAZIONE BASILICATA e realizzazione di un censimento in accordo alla specifica PELL IP, nonché esecuzione di diagnosi energetiche e auditing sugli impianti di pubblica illuminazione presenti nel territorio dei 131 comuni della regione Basilicata di proprietà dei comuni e delle province.
Destinatari	Comuni, province, cittadini
Missione/Programmi (D.Lgs n.118/2011)	
Responsabile dell'Ufficio che eroga il servizio	Ing. Roberto Tricomi roberto.tricomi@regione.basilicata.it
Responsabile del provvedimento (nei casi in cui il servizio derivi da un procedimento che si conclude con un provvedimento)	Dott. Salvatore Cipollaro salvatore.cipollaro@regione.basilicata.it
Responsabile del procedimento connesso al servizio erogato	Dott. Salvatore Cipollaro salvatore.cipollaro@regione.basilicata.it
Oggetto della prestazione	Catasto della pubblica illuminazione Basilicata
Modalità di erogazione	
Modalità di accesso al servizio	telematico
Tempi	H24
Personale di riferimento	Ing. Roberto Tricomi



	roberto.tricomi@regione.basilicata.it dott. Salvatore Cipollaro salvatore.cipollaro@regione.basilicata.it (0971669029) avv. Vincenzo Basile vincenzo.basile@regione.basilicata.it (0971669028)
Eventuali costi a carico dell'utente e metodi di pagamento	nessuno
Supporti	APP SELETTA PELL IP

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:	Apertura dell'ufficio al pubblico	n. ore apertura al pubblico/n. ore di lavoro dell'ufficio (% nel periodo)	100	100
Accessibilità fisica	Presenza di personale di riferimento per accedere al servizio	n. personale garantito	3	3
Accessibilità multicanale	Disponibilità di canali diversi attraverso cui accedere al servizio <input checked="" type="checkbox"/> APP SELETTA <input checked="" type="checkbox"/> Telefono <input checked="" type="checkbox"/> mail			
Tempestività	Trattandosi di piattaforma informata viene evaso in tempo reale			
Trasparenza:				
Informazione	Accesso attraverso il sito istituzionale della regione Basilicata	n. canali attivati	1	1
Comunicazione		n. canali attivati	1	1
Partecipazione	Presenza di forme di <u>partecipazione</u> e di ascolto degli stakeholder nelle varie fasi del processo generatore del servizio	Presenza sì/no	Si	Si
Efficacia:				
Conformità	Corrispondenza della prestazione con le specifiche regolamentate	Rispetto delle proposte migliorative (Si/No)	si	si
Affidabilità	Corrispondenza della prestazione con le specifiche dichiarate	Si/no	si	si
Compiutezza	Esautività del servizio rispetto alle esigenze	n. comuni censiti/numero totale comuni (%)	65	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	Possibilità di prorogare scadenze a vantaggio dell'utente oppure 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	Si
Equità	Capacità del servizio di assicurare trattamento paritario anche a diverse tipologie di utenti	Presenza di informativa specifica per settore produttivo si/no	Si	Si
Efficienza	Capacità di erogare il servizio ottimizzando le risorse	Completamento del servizio nei tempi (% di avanzamento)	80	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/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	Risposta agli eventuali reclami entro 48 h dalla ricezione
Modalità e tempi di monitoraggio e aggiornamento periodico degli standard	Tracciamento e monitoraggio dello stato di avanzamento del servizio
Modalità di realizzazione delle indagini sul grado di soddisfazione degli utenti (questionari, forum telematici, focus, group, email dedicata...), gestione e utilizzo dei risultati	Il grado di soddisfazione sarà misurato attraverso l'assenza di reclami da parte dei Destinatari



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.