



## Scheda (A) – Scheda di analisi del servizio erogato

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

| <b>Principali caratteristiche del servizio erogato</b>  |   |
|---|---|
| Denominazione   | <b>Ca.P.I.Bas. - Catasto della pubblica illuminazione Basilicata</b>  |
| 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 ( <a href="https://geodati.gov.it">https://geodati.gov.it</a> ) 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<br>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<br>salvatore.cipollaro@regione.basilicata.it  |
| Responsabile del procedimento connesso al servizio erogato  | Dott. Salvatore Cipollaro<br>salvatore.cipollaro@regione.basilicata.it  |
| Oggetto della prestazione   | Catasto della pubblica illuminazione Basilicata   |
| <b>Modalità di erogazione</b>   |   |
| Modalità di accesso al servizio   | telematico  |
| Tempi   | H24   |
| Personale di riferimento  | Ing. Roberto Tricomi  |



|  |   |
|--|---|
|  | <a href="mailto:roberto.tricomi@regione.basilicata.it">roberto.tricomi@regione.basilicata.it</a><br>dott. Salvatore Cipollaro<br><a href="mailto:salvatore.cipollaro@regione.basilicata.it">salvatore.cipollaro@regione.basilicata.it</a> (0971669029)<br>avv. Vincenzo Basile<br><a href="mailto:vincenzo.basile@regione.basilicata.it">vincenzo.basile@regione.basilicata.it</a> (0971669028) |
| Eventuali costi a carico dell'utente e metodi di pagamento | nessuno   |
| Supporti   | APP SELETTA<br>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 |
|--|--|---|----------------|--------------------|
| <b>Accessibilità:</b>  | 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<br><input checked="" type="checkbox"/> APP SELETTA<br><input checked="" type="checkbox"/> Telefono<br><input checked="" type="checkbox"/> mail |   |                |                    |
| <b>Tempestività</b>  | Trattandosi di piattaforma informata viene evaso in tempo reale  |   |                |                    |
| <b>Trasparenza:</b>  |  |   |                |                    |
| 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                 |
| <b>Efficacia:</b>  |  |   |                |                    |
| 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                |
| <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  | 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.