

**Scheda A - Analisi del servizio erogato**

Direzione e Ufficio interessato: **DIREZIONE GENERALE PROGRAMMAZIONE E GESTIONE DELLE RISORSE STRUMENTALI E FINANZIARIE– UFFICIO PROVVEDITORATO E PATRIMONIO**

<b>Principali caratteristiche del servizio erogato</b>	
Denominazione (Es. autorizzazione, nulla osta, richiesta contributi...)	Controllo di I livello e validazione spesa
Descrizione del servizio erogato (Finalità, leggi e norme di riferimento, ...)	Controllo di primo livello sulle operazioni a titolarità regionale ammesse a finanziamento a valere sull'Asse IX –“Governance ed Assistenza Tecnica” del PO FESR Basilicata 2014-2020, ai sensi dell'art. 125 del Reg. (CE) n. 1303/2013; Controllo di primo livello sulle operazioni cofinanziate dal PO FSE per le quali risulta beneficiaria l'Autorità di Gestione FSE nell'ambito della programmazione 2014-2020, ai sensi dell'art. 13, par.5 del Reg. CE n.1828/2006 e dell'art. 125, par. 7 del Reg. CE 1303/2013.
Tipologia di servizio	Finale individuale
Destinatari (specificare uno o più destinatari del servizio: cittadini, imprese, istituzioni)	UFFICIO AUTORITÀ DI GESTIONE DEI PROGRAMMI OPERATIVI FSE BASILICATA UFFICIO AUTORITÀ DI GESTIONE DEI PROGRAMMI OPERATIVI FESR BASILICATA
Missione/Programmi (D.Lgs n.118/2011)	
Responsabile dell'Ufficio che eroga il servizio	Dirigente p.t. Dott. Alfonso Morvillo
Responsabile del provvedimento (nei casi in cui il servizio derivi da un procedimento che si conclude con un provvedimento)	////////
Responsabile del procedimento connesso al servizio erogato	P.O ANNA AMATI
Oggetto della prestazione (Es. rilascio autorizzazione o nulla osta, concessione contributo, ...)	Controllo di I livello e validazione spesa
<b>Modalità di erogazione</b>	
Modalità di accesso al servizio (sportello fisico, telematico, multicanale...)	Telematico tramite il sistema informativo SIRFO per i progetti ammessi a finanziamento sul PO FSE e tramite il sistema informativo SIFESR per i progetti ammessi a finanziamento sul PO FESR.
Tempi (orari di apertura, su appuntamento, stagionalità)	Orari di ufficio – lunedì –venerdì orari 9.00-14.00 tramite email o telefonata



Personale di riferimento (nominativo, telefono, email)	Avv. Katia Zaccara n. telefono: 0971/669238 e.mail: <a href="mailto:katia.zaccara@regione.basilicata.it">katia.zaccara@regione.basilicata.it</a>
Eventuali costi a carico dell'utente e metodi di pagamento	Non previsti
Supporti (modulistica, attrezzature, infrastrutture)	Mail e Casella di posta certificata. Modulistica informatizzata nei sistemi operativi SIRFO E SIFESR

**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	Apertura dell'Ufficio al pubblico durante la settimana	n. giorni lavorativi della settimana dell'Ufficio	5/5	5/5
Accessibilità multicanale	Disponibilità di canali diversi attraverso cui espletare la pratica	n. canali disponibili: tramite mail e pec	2	2
<b>Tempestività</b>				
<b>Trasparenza:</b>				
Informazione	Presenza di canali di informazione/pubblicità da Ente a cittadino	Pubblicazione sul sito istituzionale del servizio e delle finalità	Si	Si
Comunicazione	Presenza di canali di comunicazione da cittadino a Ente	Presenza Si/no	Si	Si
Partecipazione	Presenza di forme di partecipazione e di ascolto degli stakeholder nelle varie fasi del processo generatore del servizio (elencare: comitati, consulte, tavoli di confronto, incontri di programmazione partecipata, comitati di sorveglianza, consultazioni pubbliche, ... altre forme di partecipazione)	tavoli di confronto, incontri di programmazione, comitati di sorveglianza, riunioni di ufficio	si	si
<b>Efficacia:</b>				
Conformità	Corrispondenza della prestazione con le specifiche regolamentate	Si/no	Si	Si
Affidabilità	Corrispondenza della prestazione con le specifiche dichiarate/promesse all'utente	n. reclami/anno	0	0
Compiutezza	Esaustività del servizio rispetto alle esigenze	n. mail evase senza richiedere informazioni/dati/documenti aggiuntivi /n. totali mail pervenute nell'anno	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 dell'utenza	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. mail trattate/n. mail ricevute	100%	100%
Empatia	Capacità di erogare il servizio in maniera personalizzata secondo singole specificità e individualità	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	Trimestrale mediante report compilati degli Uffici interessati al servizio erogato
Modalità e tempi di monitoraggio e aggiornamento periodico degli standard	Annuale mediante l'analisi del rapporto valori attuati/valori programmati
Modalità di realizzazione delle indagini sul grado di soddisfazione degli utenti (questionari, forum telematici, focus, group, email dedicata...), gestione e utilizzo dei risultati	Mail dedicata

### 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.