

**Scheda (A) – Analisi del servizio erogato****Direzione e Ufficio interessato DIREZIONE GENERALE PROGRAMMAZIONE E GESTIONE DELLE RISORSE****STRUMENTALI E FINANZIARIE– UFFICIO RAGIONERIA GENERALE E FISCALITA' REGIONALE**

Principali caratteristiche del servizio erogato	
Denominazione	Consultazione on line dati finanziari
Descrizione del servizio erogato	Pagamenti della PA è un servizio consultazione on line dei mandati di pagamento emessi dalla Regione Basilicata nei confronti di beneficiari pubblici e privati.
Tipologia di servizio	Finale individuale
Destinatari	Tutti i beneficiari di pagamenti (Cittadini, imprese, enti, istituzioni pubbliche e private)
Missione/Programmi (D.Lgs n.118/2011)	/
Responsabile dell'Ufficio che eroga il servizio	Dott. Alfonso Morvillo Dirigente pro tempore Ufficio Ragioneria Generale e Fiscalità Regionale/Dott. Michele Busciolano Dirigente pro tempore Ufficio Amministrazione Digitale (gestione della piattaforma web)
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	Adriana Gentile P.O. Verifica e adempimenti della compatibilità finanziaria degli impegni di spesa
Oggetto della prestazione	Ricerca, con differenti tipologie di filtro, di tutte le informazioni riguardanti il mandato di pagamento, il beneficiario ed il relativo provvedimento amministrativo. In particolare, nell'elenco dei mandati di pagamento vengono visualizzati i seguenti dati: <ul style="list-style-type: none"> • Numero Mandato • Data Mandato • Denominazione Beneficiario • P.IVA / C.F. Beneficiario • Indirizzo Beneficiario • Importo Lordo • Numero provvedimento e relativo allegato • Data Provvedimento • Tipo Provvedimento • Ufficio • Responsabile Provvedimento • Norma/Atto Attribuzione Beneficiario • Modalità individuazione Beneficiario
Modalità di erogazione	
Modalità di accesso al servizio	Portale istituzionale – sezione iBasilicata – Servizi online



	– Pagamenti della PA Richiesta informazioni presso Ufficio Ragioneria Generale e Fiscalità Regionale, tramite PEC, tramite MAIL
Tempi	Continuativo on line Apertura al pubblico Ufficio Ragioneria Generale: dal lunedì al venerdì dalle 11,00 alle 13,00 (esclusi i festivi)
Personale di riferimento	Adriana Gentile P.O. Verifica e adempimenti della compatibilità finanziaria degli impegni di spesa 0971 668302 adriana.gentile@regione.basilicata.it
Eventuali costi a carico dell'utente e metodi di pagamento	Nessun costo
Supporti	P.C. /tablet/mobile phone

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 c/o Ufficio Ragioneria Generale e Fiscalità Regionale	Apertura dell'Ufficio per chiedere informazioni	n. ore disponibilità dell'ufficio	2/6 (dalle 11,00 alle 13:00)	3/6
Accessibilità multicanale	Canali diversi di accesso al servizio	n. canali garantiti/disponibili: Sito web PEC Mail	3	3
Tempestività	Tempo intercorrente tra a richiesta dell'utente e l'erogazione del servizio	Tempi di risposta on line	Immediati	Immediati
		Tempi di risposta c/o Ufficio	Tempestivi (in giornata)	Tempestivi (in giornata)
Trasparenza:				
Informazione	Presenza di canali di informazione/pubblicità da Ente a cittadino (Es: modulistica, brochure, spazi web, ecc.) Presenza di canali di comunicazione da cittadino a Ente (Es: possibilità di formulare quesiti, modulo reclami; n° verde, ecc.)	N. canali attivi: web	1	1
Comunicazione	Presenza di canali di comunicazione da cittadino a Ente (possibilità di formulare quesiti, richieste informazioni integrative)	n. canali attivi: telefono; pec; mail	3	3
Partecipazione	Presenza di forme di partecipazione e di ascolto degli stakeholder nelle varie fasi del processo generatore del servizio	/	/	/
Efficacia:				
Conformità	Corrispondenza della prestazione con le	Comunicazioni di mancata	0	0



	specifiche dichiarate/promesse all'utente (esposizione di tutti i mandati di pagamento emessi)	esposizione/totale mandati visualizzati		
Affidabilità	Corrispondenza della prestazione con le specifiche regolamentate	Presenza di normativa o atti regolatori di riferimento	no	no
Compiutezza	Esautività e qualità dell'interfaccia, chiarezza e completezza nell'informativa ai fini della ricerca	(n. mandati emessi/visualizzati) %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 dall'utente	si/no	Si	Si
Equità	Capacità del servizio di assicurare trattamento paritario anche a diverse tipologie di utenti	si/no	no	no
Efficienza	Capacità di erogare il servizio ottimizzando le risorse	Si/no	100%	100%
Empatia	Capacità di erogare il servizio in maniera personalizzata secondo singole specificità e individualità (per servizi con elevato livello di differenziazione e/o aspetti delicati e personali che richiedono un approccio personalizzato con spesso la presenza di una persona che accoglie e orienta la richiesta) (es: Sportello mobbing)	/	/	/

Definizione di strumenti di monitoraggio e di valutazione degli standard

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	Ci si propone di effettuare un monitoraggio periodico al fine di implementare eventuali azioni correttive/migliorative
Modalità di realizzazione delle indagini sul grado di soddisfazione degli utenti (questionari, forum telematici, focus, group, email dedicata...), gestione e utilizzo dei risultati	