



## Scheda A - Analisi del servizio erogato

## DIREZIONE GENERALE PER LA SALUTE E LE POLITICHE DELLA PERSONA

## UFFICIO SISTEMI DI WELFARE

<b>Principali caratteristiche del servizio erogato</b>	
Denominazione	Erogazione di contributi a nefropatici sottoposti a dialisi, a talassemici e a cittadini affetti da altre patologie gravi del sangue, nonché ai pazienti già affetti da tali patologie e sottoposti a trapianto renale o di midollo osseo.
Descrizione del servizio erogato	Erogazione di contributi economici in favore dei Comuni della Regione Basilicata destinati ai dializzati, ai talassemici e ai cittadini affetti da altre patologie del sangue ai sensi delle LL.RR. nn. 30/81, 22/82, 26/89, 5/2015 (art. 21), 18/2015 e 47/2015.
Tipologia di servizio	Servizio intermedio
Destinatari	Nefropatici sottoposti a dialisi, talassemici e cittadini affetti da altre patologie gravi del sangue, per il tramite dei Comuni di residenza.
Missione/Programmi (D.Lgs n.118/2011)	Missione e Programma 12.04 Capitolo 43000
Responsabile dell'Ufficio che eroga il servizio	Dirigente dott. Antonio Corona
Responsabile del provvedimento	Dirigente dott. Antonio Corona
Responsabile del procedimento connesso al servizio erogato	Responsabile P.O.: Antonietta Tamburrino
Oggetto della prestazione	Concessione contributi
<b>Modalità di erogazione</b>	
Modalità di accesso al servizio	<p>Sportello telematico (rapporto Comuni/Regione) Sportello fisico e (raramente) telematico (rapporto utente/Comune) presso le sedi comunali di residenza</p> <p>L'interessato inoltra richiesta in carta semplice presso il Comune di residenza, via PEC o in presenza, allegando il certificato medico, rilasciato da una struttura pubblica attestante la diagnosi, la dichiarazione ISEE e l'eventuale atto di delega per il ritiro delle spettanze.</p> <p>La modulistica è disponibile presso l'ufficio socio assistenziale del Comune e sul sito <a href="http://www.regione.basilicata.it">www.regione.basilicata.it</a></p>
Tempi	Orari di apertura degli uffici regionali lun-ven ore 9.00-13.00; mar e giov. 9.00-13.00 e 16.00-17.00



Personale di riferimento	Responsabile P.O.: Antonietta TAMBURRINO – tel. 0971/668894 – <i>antonietta.tamburino@regione.basilicata.it</i> Funzionario referente: Michele PEDICILLO – tel. 0835/284415 - <i>michele.pedicillo@regione.basilicata.it</i>
Eventuali costi a carico dell'utente e metodi di pagamento	Nessun costo
Supporti	E' possibile scaricare la relativa modulistica disponibile all'interno del sito istituzionale della Regione Basilicata <a href="https://www.regione.basilicata.it">https://www.regione.basilicata.it</a> ↓ <a href="#">Direzione generale per la salute e le politiche della persona</a> ↓ Sociale ↓ Nefropatici e talassemici

## Scheda B - Standard di qualità del servizio erogato

<b>DIMENSIONI GENERALI DELLA QUALITÀ, RIFERITE A TUTTI I SERVIZI:</b>	<b>Descrizione indicatore</b>	<b>Formula di calcolo</b>	<b>Valore attuale</b>	<b>Valore programmato</b>
<b>Accessibilità:</b>				
Accessibilità fisica	numero di personale di riferimento per accedere al servizio	2 unità di personale	2 unità di personale	
Accessibilità multicanale	L'interessato inoltra richiesta in carta semplice presso il Comune di residenza, via PEC o di presenza, allegando il certificato medico, rilasciato da una struttura pubblica attestante la diagnosi, la dichiarazione ISEE e l'eventuale atto di delega per il ritiro delle spettanze. La modulistica è disponibile presso l'ufficio socio assistenziale del Comune e sul sito <a href="http://www.regione.basilicata.it">www.regione.basilicata.it</a>	n. 2 canali garantiti	5 gg di apertura al pubblico e canale telematico	5 gg di apertura al pubblico e canale telematico
<b>Tempestività</b>	Il contributo è erogato bimestralmente previa trasmissione da parte dei Comuni dell'onere presumibile dell'anno in corso, o previa presentazione della	Tempo massimo intercorrente tra la domanda al Comune da parte	2,5 mesi	2,5 mesi



	<p>rendicontazione dell'anno precedente in caso di pagamento del bimestre novembre-dicembre. Il trasferimento ai Comuni delle somme relative ad ogni bimestre avviene entro 15 gg. dalla conclusione del periodo di riferimento, tempo necessario per l'approvazione del provvedimento dirigenziale e per i bonifici in favore dei Comuni in seguito all'emissione dei relativi mandati di pagamento.</p> <p>Frequenza di erogazione del servizio: n. 6 erogazioni nell'anno solare, ogni 2 mesi</p>	<p>dell'interessato e l'effettiva erogazione del servizio: 2 mesi e 15 gg., in quanto trattasi di pagamenti bimestrali.</p> <p>N.B. Per "effettiva erogazione del servizio" si intende il momento in cui i fondi arrivano al Comune e non al momento in cui il contributo arriva al cittadino, dipendendo quest'ultima operazione dai tempi di erogazione del servizio da parte del Comune.</p>		
<b>Trasparenza:</b>				
Informazione	<p>Per informazioni e modulistica: - <a href="http://www.regione.basilicata.it">www.regione.basilicata.it</a> – Direzione Generale Salute e Politiche della Persona – Sezione Sociale - Nefropatici e Talassemici; Per informazioni ai cittadini sul procedimento amministrativo, sullo stato dei pagamenti e per informazioni ai Comuni</p> <p>- Contatto telefonico (Pedicillo Michele e Tamburrino Antonietta)</p>	<p>n. 3 canali attivati (informativa sul sito, informazioni telefoniche, PEC per quesiti o comunicazioni da parte dei Comuni)</p>	n. 3 canali	n. 3 canali
Comunicazione	<p>Possibilità di formulare quesiti da parte del Comune su richiesta del cittadino inerente a patologie del sangue di difficile catalogazione</p>	SI/NO	SI	SI



Partecipazione	<i>Nella fase istruttoria, il cittadino trasmette la documentazione necessaria per l'erogazione del beneficio al Comune, o, in alcuni casi, direttamente alla Regione</i>	SI/NO	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	n. 0 istanze di reclamo/anno	n. 0 istanze di reclamo/anno	n. 0 istanze di reclamo/anno
Compiutezza	Esaustività del servizio rispetto alle esigenze	Il pagamento dei contributi è stato eseguito in favore di tutti i Comuni richiedenti (117)	SI	SI
<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 nel corso dell'anno	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 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	Soddisfatte le richieste di 117 Comuni (tutti i Comuni richiedenti)	100%	Mantenimento del valore attuale



Empatia	Capacità di erogare il servizio di informazioni telefoniche in maniera personalizzata secondo singole specificità e individualità (trattasi di pazienti con patologie differenti e in stato di povertà)	Il personale è disponibile anche per casi particolari, consapevole dei problemi dell'utenza SI/NO	SI	SI
---------	---	--	----	----

### Definizione di strumenti di monitoraggio e di valutazione degli standard

*Elementi per la gestione degli standard di qualità dei servizi erogati*

Modalità e tempi di gestione dei suggerimenti e dei reclami	I suggerimenti e i reclami riguardano quasi sempre i tempi di pagamento e la misura esatta delle provvidenze economiche ai cittadini. Per tale motivo, si invitano frequentemente i Comuni a trasmettere con tempestività all'ufficio competente della Regione tutti gli aggiornamenti inerenti all'onere presumibile dell'anno in corso (decessi e nuove istanze), in modo da poter evadere in maniera puntuale e precisa tutte le richieste dei pazienti.
Modalità e tempi di monitoraggio e aggiornamento periodico degli standard	L'Ufficio, oltre a mettere in atto tutti i mezzi utili al rispetto dei tempi di erogazione del beneficio, conteggia periodicamente il numero dei pazienti percettori del contributo ed esegue, a fronte di patologie ematiche suscettibili di remissione, dei controlli chiedendo ai Comuni nuovi certificati medici nel rispetto del principio di contenimento della spesa pubblica.
Modalità di realizzazione delle indagini sul grado di soddisfazione degli utenti, gestione e utilizzo dei risultati	Trattandosi di erogazione di contributi economici, l'Ufficio può misurare il grado di soddisfazione degli utenti in base alla tipologia delle comunicazioni tese ad ottenere informazioni sui tempi di pagamento.

### Partecipazione degli stakeholders

Attraverso i canali di comunicazione ufficiali gli stakeholders, come sopra individuati, potranno fornire tutti gli elementi utili al miglioramento della qualità del servizio.