

Scheda (A) – Scheda di analisi del servizio erogato

Ufficio Speciale per l'Amministrazione Digitale

Principali caratteristiche del servizio erogato	
Denominazione (Es. autorizzazione, nulla osta, richiesta contributi...)	Erogazione Identità digitale SPID
Descrizione del servizio erogato (Finalità, leggi e norme di riferimento, ...)	La Regione Basilicata rilascia l'identità SPID previa identificazione del richiedente.
Tipologia di servizio	Finale individuale
Destinatari (specificare uno o più destinatari del servizio: cittadini, imprese, istituzioni)	Cittadini
Missione/Programmi (D.Lgs n.118/2011)	
Responsabile dell'Ufficio che eroga il servizio	Dott. Nicola A. Coluzzi
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	Ing. Salvatore Panzanaro
Oggetto della prestazione (Es. rilascio autorizzazione o nulla osta, concessione contributo, ...)	Rilascio identità digitale SPID
Modalità di erogazione	
Modalità di accesso al servizio (sportello fisico, telematico, multicanale,...)	Per richiedere I cittadini Lucani possono richiedere l'identità digitale e le credenziali SPID recandosi personalmente presso uno degli sportelli regionali abilitati.
Tempi (orari di apertura, su appuntamento, stagionalità)	Lunedì al Venerdì dalle 8.00 alle 20.00 ed il sabato dalle 8.00 alle 14.00
Personale di riferimento (nominativo, telefono, email)	Numero verde 800292020 centroservizi@regione.basilicata.it
Eventuali costi a carico dell'utente e metodi di pagamento	Nessuno



Supporti (modulistica, attrezzature, infrastrutture)	Pagina web informativa SPID (regione.basilicata.it)
--	---

Scheda (B) – Scheda di standard di qualità del servizio erogato

DIMENSIONI GENERALI DELLA QUALITÀ, RIFERITE A TUTTI I SERVIZI:	Descrizione indicatore	Formula calcolo	di	Valore attuale	Valore programmato
Accessibilità:					
Accessibilità fisica	Apertura dell'Ufficio al pubblico (durante settimana, anno, periodo di vigenza bando, altro, ...)	n. ore apertura al pubblico/n. ore di lavoro dell'ufficio (% nel periodo) Oppure n. giorni apertura al pubblico/n. giorni di lavoro dell'ufficio (% nel periodo)		100%	100%
	Presenza di una postazione fisica a disposizione dell'utente per effettuare, su appuntamento, la pratica per via telematica	Si/no		Si	
	Presenza di uffici sul territorio dove effettuare la pratica	n. uffici per provincia		Si	
	Presenza di personale di riferimento per accedere al servizio	n. personale garantito		5	
Accessibilità multicanale	Disponibilità di canali diversi attraverso cui espletare la pratica (elencarli, già descritti nella scheda-A, es.: PEC, web, sportello, ...)	n. canali garantiti		2	
Tempestività	Tempo massimo intercorrente tra la richiesta dell'utente e l'effettiva erogazione del servizio	n. massimo di giorni (ore, mesi o altro riferimento temporale) Oppure		1	1



		Immediata (es. se erogato su presenza)		
	Frequenza di erogazione del servizio	n. di erogazioni nel periodo entro il tempo previsto/n. totale di richieste di prestazioni pervenute	100%	
Trasparenza:				
Informazione	<p>Presenza di canali di <u>informazione</u>/pubblicità da Ente a cittadino (elencare: modulistica, brochure, spazi web, pubblicazione del Regolamento, Presenza dei riferimenti per il contatto, supporti alla compilazione, FAQ, ...).</p> <p>Informazioni anche su eventuale presenza di gestore esterno</p>	<p>n. canali attivati (elencare sinteticamente)</p> <p>oppure</p> <p>Frequenza degli aggiornamenti dell'informativa (una volta ogni ...)</p> <p>oppure</p>	sito internet regionale	
Comunicazione	Presenza di canali di <u>comunicazione</u> da cittadino a Ente (elencare: possibilità di formulare quesiti, modulo reclami; n° verde; possibilità di accesso a forme di indennizzo...)		Servizio di Contact Center	
Partecipazione	Presenza di forme di <u>partecipazione</u> 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,	Presenza sì/no	No	



	consultazioni pubbliche, ... altre forme di partecipazione)			
Efficacia:				
Conformità	Corrispondenza della prestazione con le specifiche regolamentate	n. istanze evase/(n. totale istanze pervenute (%) oppure si/no	Si	
Affidabilità	Corrispondenza della prestazione con le specifiche dichiarate/promesse all'utente	n. istanze di reclamo/anno oppure n. reclami risolti/n. totale reclami	100%	
Compiutezza	Esaurività del servizio rispetto alle esigenze	n. istanze concluse senza richiedere documentazione e certificazioni già in possesso dell'ente/n. totali istanze pervenute	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	
	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	Si	



Elasticità		personale per restare nei tempi si/no		
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	
Equità	Capacità del servizio di assicurare trattamento paritario anche a diverse tipologie di utenti	Presenza di informativa in più lingue si/no	No	
Efficienza	Capacità di erogare il servizio ottimizzando le risorse	n. pratiche completate nei tempi/n. pratiche pervenute	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)	Presenza di personale specializzato a disposizione per casi particolari si/no	Si	

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	<i>Sistema di trouble ticketing</i>
Modalità e tempi di monitoraggio e aggiornamento periodico degli standard	<i>Sistema di trouble ticketing</i>



<p>Modalità di realizzazione delle indagini sul grado di soddisfazione degli utenti (questionari, forum telematici, focus, group, email dedicata...), gestione e utilizzo dei risultati</p>	<p><i>Sistema di trouble ticketing</i></p>
---	--