

Scheda A - Analisi del servizio erogato

DIPARTIMENTO PROGRAMMAZIONE E FINANZE – UFFICIO AMMINISTRAZIONE DIGITALE

Principali caratteristiche del servizio erogato	
Denominazione	Rilascio Firma Digitale
Descrizione del servizio erogato	La Regione Basilicata rilascia la firma digitale remota che permette di sottoscrivere e trasmettere documenti digitali anche utilizzando il proprio smartphone, o qualsiasi altro dispositivo connesso ad internet, senza dover disporre necessariamente di una postazione fissa.
Tipologia di servizio	Finale individuale
Destinatari	cittadini
Missione/Programmi (D.Lgs n.118/2011)	-
Responsabile dell'Ufficio che eroga il servizio	Dott.ssa Emilia Piemontese
Responsabile del procedimento connesso al servizio erogato	Dott. Nicola Petrizzi
Oggetto della prestazione	Rilascio certificato di firma digitale
Modalità di erogazione	
Modalità di accesso al servizio (sportello fisico, telematico, multicanale,...)	<u>Sportelli fisici:</u> • SPORTELLO SPRING POTENZA - Via Vincenzo Verrastro, 8 - 85100 Potenza (PZ) • SPORTELLO SPRING MATERA - Via A.M.di Francia n.40 - 75100 Matera (Mt) • SPORTELLO LAGONEGRO - POLITICHE AGRICOLE E FORESTALI - Sede distaccata Lagonegro (PZ) Viale Colombo n.66 – 85042 • SPORTELLO MELFI - PRESIDENZA DELLA GIUNTA - Sede distaccata Melfi (PZ) Piazza Federico II° N.1 EX Tribunale - 85025 • SPORTELLO SENISE - POLITICHE AGRICOLE E FORESTALI - Sede distaccata Senise (PZ) Zona Industriale snc - 85038 Senise • SPORTELLO POLICORO - POLITICHE AGRICOLE E FORESTALI - Sede distaccata Policoro (MT) Corso A. De Gasperi n.10 – 75025 • SPORTELLO VILLA D'AGRI - Regione Basilicata - Sede distaccata Villa d'Agri di Marsicovetere (PZ) – Via Petruccelli della Gattina, 14 – 85050



	<u>Sportello telematico:</u> presentazione istanza tramite email all'indirizzo: firmadigitale@regione.basilicata.it seguendo le indicazioni riportate sul portale della Regione Basilicata alla pagina come richiederla <u>nota:</u> gli sportelli fisici sono indispensabili per tutti i cittadini che necessitano di un riconoscimento de visu per il rilascio del certificato di firma digitale, mentre lo sportello telematico può essere utilizzato dai cittadini che sono già possessori di un certificato di firma digitale in scadenza o delle credenziali SPID.
Tempi (orari di apertura, su appuntamento, stagionalità)	Sportelli fisici: orari sportelli fisici
Personale di riferimento (nominativo, telefono, email)	Centro Servizi Basilicata 800 29 20 20 - Numero verde Email: firmadigitale@regione.basilicata.it
Eventuali costi a carico dell'utente e metodi di pagamento	nessuno
Supporti (modulistica, attrezzature, infrastrutture)	Informazioni presenti sul portale di riferimento Firma Digitale

Scheda B - Standard di qualità del servizio erogato

DIMENSIONI GENERALI DELLA QUALITÀ, RIFERITE A TUTTI I SERVIZI				
Dimensioni	Descrizione indicatore	Formula di calcolo	Valore attuale	Valore programmato
Accessibilità:				
Accessibilità fisica	Apertura dello sportello al pubblico durante la settimana	n. ore apertura al pubblico/n. ore di lavoro dell'ufficio (% nel periodo)	100%	100%
	Presenza di uffici sul territorio regionale dove effettuare l'operazione	n. uffici	7	7
Accessibilità multicanale	Accesso on-line	SI/No	SI	SI



Tempestività	Tempo massimo intercorrente tra la richiesta dell'utente e l'effettiva erogazione del servizio	Immediata (erogato su presenza)	Immediato	Immediato
Trasparenza:				
Informazione/comunicazione	Presenza di canali di <u>informazione</u> /pubblicità/comunicazione tra Ente e cittadino	Numero canali attivi: -sito istituzionale -e-mail	2	2
Efficacia:				
Conformità	Corrispondenza della prestazione con le specifiche regolamentate	Si/No	SI	SI
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	Possibilità di prorogare scadenze a vantaggio dell'utente oppure possibilità di aumentare il personale per restare nei tempi si/no	Si	Si
Efficienza	Capacità di erogare il servizio ottimizzando le risorse	n. pratiche completate nei tempi/n. pratiche pervenute	100%	100%