



Scheda (A) – Scheda di analisi del servizio erogato

DIREZIONE GENERALE PER LO SVILUPPO ECONOMICO, IL LAVORO E I SERVIZI ALLA COMUNITA' - UFFICIO POLITICHE DI SVILUPPO, FINANZA AGEVOLATA, INCENTIVI ALLE IMPRESE E PROMOZIONE AREE ZES

Principali caratteristiche del servizio erogato	
Denominazione (Es. autorizzazione, nulla osta, richiesta contributi...)	Avvisi pubblici per erogazione contributi
Descrizione del servizio erogato (Finalità, leggi e norme di riferimento, ...)	Agevolazioni economiche per il sostegno e lo sviluppo dell'imprenditorialità lucana tramite l'attuazione dei programmi comunitari, nazionali e regionali.
Tipologia di servizio	Finale individuale
Destinatari (specificare uno o più destinatari del servizio: cittadini, imprese, istituzioni)	PMI "Microimpresa, Piccola e Media impresa": come definite dal reg. 651/2014, grandi imprese, liberi professionisti, associazioni datoriali, enti locali ed organismi di ricerca, università, associazioni di categoria, camera di commercio.
Missione/Programmi (D.Lgs n.118/2011)	<input type="checkbox"/> Missione 14 – Sviluppo Economico e competitività <input type="checkbox"/> Missione 15 – Politiche per il lavoro e la formazione professionale <input type="checkbox"/> Missione 17 – Energia e diversificazione delle fonti energetiche
Responsabile dell'Ufficio che eroga il servizio	Dirigente Generale protempore Ing. Lo Vecchio Giuseppina
Responsabile del provvedimento (nei casi in cui il servizio derivi da un procedimento che si conclude con un provvedimento)	Dirigente protempore dell' Ufficio Politiche di Sviluppo.. Ing. Lo Vecchio Giuseppina Tel: 09716688918 Mail: giuseppina.lovecchio@regione.basilicata.it
Responsabile del procedimento connesso al servizio erogato	Posizione Organizzativa protempore dell'Ufficio politiche di sviluppo, finanza agevolata, incentivi alle imprese e promozione aree zes Dott. Romano Michele Tel: 0971668616 Mail: michele.romano@regione.basilicata.it Dott. Lotito Rocco Tel:0971669259 Mail: rocco.lotito@regione.basilicata.it
Oggetto della prestazione (Es. rilascio autorizzazione o nulla osta, concessione contributo, ...)	Delibere di Giunta Regionale e sistema informatico dei provvedimenti amministrativi relativi alla predisposizione Avvisi Pubblici a valere sui fondi comunitari, nazionali e regionali. Concessione di contributi a fondo perduto e/o in conto impianti e/o capitale Erogazione contributi a seguito di stati di avanzamento



Modalità di erogazione	
Modalità di accesso al servizio (sportello fisico, telematico, multicanale,..)	Sportello telematico e/o fisico
Tempi (orari di apertura, su appuntamento, stagionalità)	Pubblicazione entro 15 giorni naturali e consecutivi dalla data di pubblicazione sul B.U.R. e sul sito istituzionale della Regione Basilicata della determina dirigenziale di presa d'atto degli elenchi provvisori, i soggetti rientranti nella dotazione finanziaria devono confermare la domanda telematica di contributo tramite connessione al sito istituzionale: www.regione.basilicata.it - sezione "Avvisi e Bandi"
Personale di riferimento (nominativo, telefono, email)	<p>Dott.ssa Lombardi Antonella Tel: 0971668942 Mail: antonella.lombardi@regione.basilicata.it</p> <p>Ing. Telesca Rocco Tel: 0971669160 Mail: rocco.telesca@regione.basilicata.it</p> <p>Ing. Vignola Luigi Tel: 0971669159 Mail: luigi.vignola@regione.basilicata.it</p> <p>Dott.ssa Priore Maria Giovanna Tel: 0971668940 Mail: maria.priore@regione.basilicata.it</p> <p>Ing. Urga Pasquale Tel: 0971668112 Mail: pasquale.urga@regione.basilicata.it</p> <p>Ing. Miranda Vania Tel: 0971668647 Mail: vania.miranda@regione.basilicata.it</p>
Eventuali costi a carico dell'utente e metodi di pagamento	Nessun costo
Supporti (modulistica, attrezzature, infrastrutture)	Modulistica sul sito istituzionale: www.regione.basilicata.it - sezione "Avvisi e Bandi"



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 dell'Ufficio al pubblico, continuativa in orario di sportello.	n. giorni settimanali di apertura al pubblico	5	5
	Presenza di postazione fisica a disposizione dell'utente per effettuare la pratica per via telematica	Si/No	NO	NO
	Presenza di uffici sul territorio dove effettuare la pratica	UFFICIO POLITICHE DI SVILUPPO, FINANZA AGEVOLATA, INCENTIVI ALLE IMPRESE E PROMOZIONE AREE ZES C/O DIREZIONE GENERALE	1	1
	Presenza di personale di riferimento per accedere al servizio	n. personale dedicato in base alla programmazione interna della struttura	4/6	4/6
Accessibilità multicanale	Disponibilità di canali diversi attraverso cui espletare la pratica (Sportello fisico, PEC, a mezzo telefonico)	n. canali garantiti: telematico	1	1
Tempestività	Tempo massimo intercorrente tra la richiesta dell'utente e l'effettiva erogazione del servizio	n. giorni	30gg	30gg
	Frequenza di erogazione del servizio	Continuativo durante la vigenza del Bando	SI	SI
Trasparenza:	Pubblicazione atti nell'apposita sezione trasparenza	Si/No	SI	SI
Informazione	Presenza di canali di informazione/pubblicità da Ente a cittadino (modulistica, spazi web, Presenza dei riferimenti per il contatto, FAQ, ...). Informazioni anche su eventuale presenza di gestore esterno	Presenza dei riferimenti per il contatto sul Chi è presente sulla homepage del sito regionale Servizio Faq per ciascuno degli Avvisi pubblici emanato dall'Ufficio	SI	SI
Comunicazione	Presenza di canali di comunicazione da cittadino a Ente (elencare: possibilità di formulare quesiti, modulo reclami; n° verde; possibilità di accesso a forme di indennizzo...)	Formulazione dei quesiti tramite posta elettronica ai referenti del Servizio	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)	- Incontri di programmazione partecipata - Tavoli di confronto - Comitati di sorveglianza	SI	SI
Efficacia:				
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	0	0
Compiutezza	Esaustività del servizio rispetto alle esigenze	n. istanze concluse senza richiedere documentazione e certificazioni già in possesso dell'ente/n. totali istanze pervenute	80%	90%
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 erogato di adeguarsi al variare del volume di servizio richiesto dai clienti/utenti	Possibilità di prorogare scadenze a vantaggio dell'utente oppure possibilità di aumentare il personale per restare nei tempi si/no	SI	SI
Flessibilità	Capacità del servizio erogato di adeguarsi al variare delle specifiche richieste degli utenti.	Possibilità di accogliere "varianti" su istanza dell'utente in corso di procedimento si/no	SI	SI
Equità	Capacità del servizio di assicurare un trattamento paritario a tutti i possibili utenti che tenga conto delle differenze che possono esistere fra le diverse tipologie di interlocutori	Presenza di informativa in più lingue si/no	NO	SI
Efficienza	Capacità di erogare il servizio ottimizzando le risorse.	n. pratiche completate nei tempi/n. pratiche pervenute	85%	95%
Empatia	Capacità di erogare il servizio in maniera personalizzata secondo singole specificità e individualità (per servizi con elevato livello di	Presenza di personale specializzato a	NO	NO



	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)	disposizione per casi particolari si/no		
--	---	--	--	--