



Scheda A - Analisi del servizio erogato

DIPARTIMENTO POLITICHE DI SVILUPPO, LAVORO, FORMAZIONE E RICERCA

Ufficio Sistema Scolastico e Universitario

Principali caratteristiche del servizio erogato	
Denominazione	Concessione di contributi per la partecipazione a Corsi di Alta Formazione in Italia e all'estero
Descrizione del servizio erogato	<p>La Regione Basilicata sostiene l'accesso individuale ai corsi di alta formazione in Italia e all'Estero delle persone laureate in cerca di occupazione (disoccupate o inoccupate). Il contributo concesso è pari a € 10.000,00 (contributo max erogabile per i costi di iscrizione) e a € 6.000,00 per spese di soggiorno (gg.200 per max 30 € sulla base della distanza chilometrica tra luogo di residenza e luogo di svolgimento dell'attività in rapporto alla fascia ISEE di appartenenza). Le spese di iscrizione (voucher) direttamente all'allievo con bonifico bancario o con delega all'incasso all'Ente di Formazione. Le spese di soggiorno direttamente all'allievo con bonifico bancario.</p> <p>PROGRAMMA OPERATIVO FSE 2014/2020 - DGR 514/2016 - DGR DI APPROVAZIONE DEL BANDO DI RIFERIMENTO</p>
Tipologia di servizio	Finale individuale
Destinatari	LAUREATI DISOCCUPATI E INOCCUPATI
Missione/Programmi (D.Lgs n.118/2011)	MISSIONE 15 - Politiche per il lavoro e la formazione professionale PROGRAMMA 02 - Formazione professionale
Responsabile dell'Ufficio che eroga il servizio	DOTT.SSA TURSONE IPPOLITA Ufficio sistema scolastico e universitario Via Vincenzo Verrastro n. 8 – Potenza
Responsabile del provvedimento	DOTT.SSA ABBATE MARIA TERESA Ufficio sistema scolastico e universitario Via Vincenzo Verrastro n. 8 – Potenza
Responsabile del procedimento connesso al servizio erogato	DOTT.SSA ABBATE MARIA TERESA Ufficio sistema scolastico e universitario Via Vincenzo Verrastro n. 8 – Potenza
Oggetto della prestazione	CONCESSIONE CONTRIBUTI - VOUCHER PER COSTI DI ISCRIZIONE E FREQUENZA E CONTRIBUTI SPESE SOGGIORNO



Modalità di erogazione	
Modalità di accesso al servizio	TELEMATICA, ATTRAVERSO IL PORTALE UFFICIALE DELLA REGIONE BASILICATA – SEZ. “AVVISI E BANDI” https://portalebandi.regione.basilicata.it/PortaleBandi/home.jsp
Tempi	60 GIORNI DALLA PUBBLICAZIONE SUL PORTALE ISTITUZIONALE DELLA REGIONE BASILICATA
Personale di riferimento	Dipartimento Politiche di Sviluppo, Lavoro Formazione e Ricerca Ufficio Sistema Scolastico e Universitario Abbate Maria Teresa 0971668026 – mabbate@regione.basilicata.it Patrissi Salvatore 0971666140 – salvatore.patrissi@regione.basilicata.it Ufficio Relazioni con il Pubblico– 097166 6123 – 8055 – urpformazione@regione.basilicata.it
Eventuali costi a carico dell’utente e metodi di pagamento	Quote eccedenti i massimali previsti.
Supporti	MODELLI DI AUTOCERTIFICAZIONE E CERTIFICAZIONI REPARIBILI SUL PORTALE UFFICIALE DELLA REGIONE BASILICATA – SEZ. “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, accessibilità multicanale)	Accessibilità fisica Accessibilità telematica	n. canali garantiti	2	2
Tempestività	Tempo massimo intercorrente tra la richiesta dell'utente e l'effettiva erogazione del servizio	n. giorni (dall'istanza di rendicontazione)	60	60
Trasparenza (informazione, comunicazione, partecipazione)	Pubblicazione sul portale della Regione Basilicata ed alla sez. "Avvisi e Bandi	Presenza di informazioni sul portale della Regione SI/NO	SI	SI
Efficacia (conformità, affidabilità, completezza)	Capacità del servizio di raggiungere gli obiettivi prestabiliti (misurato in termini di rapporto tra istanze presentate con requisiti idonei e istanze liquidate, variabile in funzione delle istanze presentate)	n. domande ammesse/n. domande pagate (%)	75%	75%
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
Equità	Capacità del servizio di assicurare trattamento paritario anche a diverse tipologie di utenti	Italiani all'estero - parità di genere SI/NO	SI	SI



Efficienza	Capacità di erogare il servizio ottimizzando le risorse	n. pratiche completate nei tempi/n. pratiche pervenute (%)	75%	75%
Empatia	Capacità di erogare il servizio in maniera personalizzata secondo singole specificità e individualità, con presenza di persone che accolgono e orientano la richiesta	Presenza di personale a disposizione per casi particolari URP Dipartimento Politiche di Sviluppo Lavoro Formazione e Ricerca SI/NO	SI	SI