

**Scheda (A) - Scheda di analisi del servizio erogato**

**Direzione e Ufficio interessato: Direzione Generale per lo Sviluppo Economico, il Lavoro e i Servizi alla Comunità - Ufficio Formazione e Qualità delle Politiche Formative**

*(Nuovo servizio da inserire nell'Elenco dei Servizi della Regione Basilicata)*

<b>Principali caratteristiche del servizio erogato</b>	
Denominazione (Es. autorizzazione, nulla osta, richiesta contributi...)	Catalogo Unico Regionale dell'offerta formativa ad accesso individuale della Regione Basilicata (CUR)
Descrizione del servizio erogato (Finalità, leggi e norme di riferimento, ...)	Il Catalogo Unico Regionale dell'offerta formativa ad accesso individuale della Regione Basilicata (CUR) è lo strumento di programmazione e pubblicizzazione dell'offerta formativa rivolta a soggetti occupati, disoccupati ed inoccupati, proposta dagli Organismi di Formazione accreditati dalla Regione (soggetti proponenti e attuatori), riferita sia al "mercato privato autofinanziato" (formazione a libero mercato riconosciuta e non finanziata dalla Regione), sia a "voucher" (formazione per la quale sono attribuiti, da parte della Regione Basilicata ai singoli destinatari finali – i cittadini -, titoli di accesso validi ai fini del pagamento della quota di iscrizione). In entrambi i casi, al termine dei percorsi formativi è previsto il rilascio di attestazioni ("attestati") riferite a qualificazioni del "Repertorio Regionale delle Qualificazioni della Basilicata" e riconosciute a livello nazionale. Il CUR è articolato in sezioni tematiche, progressivamente attivate dalla Regione con specifici Avvisi Pubblici, sulla base delle esigenze di programmazione dell'offerta formativa (Norme di riferimento: D.G.R. n. 1019/2014 e ss.mm.ii., di istituzione del CUR; L.R. n. 30/2015, SIAP, art. 25; Avvisi Pubblici di attivazione delle sezioni)
Tipologia di servizio	Finale individuale
Destinatari (specificare uno o più destinatari del servizio: cittadini, imprese, istituzioni)	Organismi accreditati
Missione/Programmi (D.Lgs n.118/2011)	/
Responsabile dell'Ufficio che eroga il servizio	Dirigente pro tempore dell'Ufficio Formazione e Qualità delle Politiche Formative
Responsabile del provvedimento (nei casi in cui il servizio derivi da un procedimento che si conclude con un provvedimento)	Dirigente pro tempore dell'Ufficio Formazione e Qualità delle Politiche Formative

Responsabile del procedimento connesso al servizio erogato	Posizione Organizzativa pro tempore dell'Ufficio Formazione e Qualità delle Politiche Formative - Marco Albanese 0971668056 <a href="mailto:marco.albanese@regione.basilicata.it">marco.albanese@regione.basilicata.it</a>
Oggetto della prestazione (Es. rilascio autorizzazione o nulla osta, concessione contributo, ...)	Iscrizione di corsi formativi sul CUR
<b>Modalità di erogazione</b>	
Modalità di accesso al servizio (sportello fisico, telematico, multicanale,...)	Sportello telematico web: sistema informativo Centrale Bandi della Regione Basilicata ( <a href="https://portalebandi.regione.basilicata.it/PortaleBandi/detail-istanzeonline.jsp?id=339493">https://portalebandi.regione.basilicata.it/PortaleBandi/detail-istanzeonline.jsp?id=339493</a> ) - Marco Albanese 0971668056 <a href="mailto:marco.albanese@regione.basilicata.it">marco.albanese@regione.basilicata.it</a>
Tempi (orari di apertura, su appuntamento, stagionalità)	La richiesta può essere presentata nel corso dell'intero anno.
Personale di riferimento (nominativo, telefono, email)	Tutte le informazioni sono reperibili su: <a href="http://www.cur.regione.basilicata.it/">http://www.cur.regione.basilicata.it/</a>
Eventuali costi a carico dell'utente e metodi di pagamento	Nessuno
Supporti (modulistica, attrezzature, infrastrutture)	Tutti i supporti sono digitali e scaricabili / consultabili sul portale dedicato ( <a href="http://www.cur.regione.basilicata.it/">http://www.cur.regione.basilicata.it/</a> )

### **Scheda (B) - Scheda di standard di qualità del servizio erogato**

#### **Direzione e Ufficio interessato: Direzione Generale per lo Sviluppo Economico, il Lavoro e i Servizi alla Comunità - Ufficio Formazione e Qualità delle Politiche Formative**

DIMENSIONI GENERALI DELLA QUALITÀ, RIFERITE A TUTTI I SERVIZI:	Descrizione indicatore	Formula di calcolo	Valore attuale	Valore programmato
<b>Accessibilità:</b>				
Accessibilità fisica	Accessibilità fisica ai fini della fruizione del servizio e/o ai fini della presentazione dell'istanza (non a fini esclusivamente informativi), espressa in termini di apertura dell'ufficio o sportello fisico dove espletare la pratica, oppure presenza di uffici o personale sul territorio dove espletare la pratica, oppure presenza di altri supporti all'accesso fisico.	n. ore apertura ufficio a settimana	36	36
		(n. ore apertura ufficio/n. ore lavoro) % settimana	100%	100%
		( n. giorni apertura ufficio/n. giorni di lavoro(% settimana	100%	100%
Accessibilità multicanale	Accesso telematico (portale web)	n. canali	1	1

<b>Tempestività:</b>	Tempo massimo intercorrente tra la richiesta e l'effettiva erogazione del servizio (presentazione progetto e valutazione da parte dell'Ufficio)	n. massimo di giorni (di norma, come da Avvisi Pubblici)	7	7
<b>Trasparenza:</b>				
Informazione	Presenza di canali di informazione / pubblicità (sito web)	n. canali	1	1
Comunicazione	Presenza di canali di comunicazione (formulare quesiti: indirizzi e-mail e PEC dedicati)	si/no	sì	sì
Partecipazione	Presenza di linee guida condivise sul portale del CUR	si/no	Sì	sì
<b>Efficacia:</b>				
Conformità	Corrispondenza della prestazione con le specifiche regolamentate	si/no	sì	sì
Affidabilità	Corrispondenza della prestazione con le specifiche dichiarate	si/no	sì	sì
Compiutezza	Esaustività del servizio rispetto alle esigenze	si/no	sì	sì
<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 in un determinato intervallo di tempo	si/no	sì	sì
Elasticità	Capacità del servizio di adeguarsi al variare del volume di richieste dell'utenza	si/no	sì	sì
Flessibilità	Capacità del servizio di adeguarsi al variare delle specifiche richieste dall'utente	si/no	sì	sì
Equità	Capacità del servizio di assicurare trattamento paritario anche a diverse tipologie di utenti	si/no	sì	sì
Efficienza	Capacità di erogare il servizio ottimizzando le risorse	si/no	sì	sì
Empatia	-----	-----	-----	-----