

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)

Principali caratteristiche del servizio erogato	
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 marco.albanese@regione.basilicata.it
Oggetto della prestazione (Es. rilascio autorizzazione o nulla osta, concessione contributo, ...)	Iscrizione di corsi formativi sul CUR
Modalità di erogazione	
Modalità di accesso al servizio (sportello fisico, telematico, multicanale,...)	Sportello telematico web: sistema informativo Centrale Bandi della Regione Basilicata (https://portalebandi.regione.basilicata.it/PortaleBandi/detail-istanzeonline.jsp?id=339493) - Marco Albanese 0971668056 marco.albanese@regione.basilicata.it
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: http://www.cur.regione.basilicata.it/
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 (http://www.cur.regione.basilicata.it/)

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
Accessibilità:				
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

Tempestività:	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
Trasparenza:				
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
Efficacia:				
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
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	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	-----	-----	-----	-----