



Scheda A - Analisi del servizio erogato

Dipartimento Politiche di Sviluppo, Lavoro, Formazione e Ricerca

Ufficio Formazione Continua per la Competitività e l'Innovazione Organizzativa

Principali caratteristiche del servizio erogato	
Denominazione	Sovvenzioni a imprese per formazione continua
Descrizione del servizio erogato	Sostenere la capacità competitiva dei sistemi produttivi regionali e l'adeguamento della professionalità dei lavoratori, attraverso la concessione di aiuti alle imprese interessate dalla realizzazione di attività di formazione continua rivolte al proprio personale operante nelle unità locali di produzione di beni e servizi ubicate nel territorio della Regione Basilicata. L.R. n. 30/2015, art. 12 DGR n. 230/2016 DGR n. 843/2017
Tipologia di servizio	Finale individuale
Destinatari	Imprese
Missione/Programmi (D.Lgs n.118/2011)	Missione 15 – Programma 02
Responsabile dell'Ufficio che eroga il servizio	Dirigente pro tempore dell'Ufficio Formazione Continua per la Competitività e l'Innovazione Organizzativa
Responsabile del provvedimento	Dirigente pro tempore dell'Ufficio Formazione Continua per la Competitività e l'Innovazione Organizzativa
Responsabile del procedimento connesso al servizio erogato	Posizioni Organizzative Complesse pro tempore dell'Ufficio Formazione Continua per la Competitività e l'Innovazione Organizzativa: - Giuseppe Trivigno Tel: 0971668061 Email: giuseppe.trivigno@regione.basilicata.it - Vittorio Condinanzi Tel: 0835284653 Email: vittorio.condinanzi@regione.basilicata.it
Oggetto della prestazione	Concessione finanziamento
Modalità di erogazione	
Modalità di accesso al servizio (sportello fisico, telematico, multicanale,..)	Presentazione istanza di candidatura Sportello virtuale Centrale Bandi: https://portalebandi.regione.basilicata.it/PortaleBandi/home.jsp



Tempi (orari di apertura, su appuntamento, stagionalità)	Secondo previsioni indicate nell'Avviso pubblico di riferimento https://portalebandi.regione.basilicata.it/PortaleBandi/home.jsp
Personale di riferimento	Giuseppe Trivigno Tel: 0971668061 Email: giuseppe.trivigno@regione.basilicata.it
Eventuali costi a carico dell'utente e metodi di pagamento	Nessun costo a carico dell'utente
Supporti (modulistica, attrezzature, infrastrutture)	Modulistica presente nello sportello virtuale

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 multicanale	Sportello online	n. canali	1	1
Tempestività:	Tempo massimo intercorrente tra richiesta utente e effettiva erogazione del servizio	n. massimo di giorni (di norma, come da Avvisi Pubblici)	60	60
	Frequenza di erogazione del servizio	n. sportelli annui	3	3
Trasparenza:				
Informazione	Pubblicità da Regione a imprese tramite sito istituzionale della Regione e FAQ sulla pagina web avvisi e bandi	n. canali	2	2
Comunicazione	Presenza di canali di comunicazione (formulare quesiti: indirizzi e-mail e PEC dedicati)	sì/no	sì	sì
Partecipazione	Partecipazione e ascolto del partenariato economico-sociale nella fase di predisposizione dell'Avviso Pubblico	n. incontri	2	2
Efficacia:				
Conformità	Corrispondenza della prestazione con le specifiche regolamentate	sì/no	sì	sì
Affidabilità	Corrispondenza della prestazione con le specifiche dichiarate	sì/no	sì	sì
Compiutezza	Esaustività del servizio rispetto alle esigenze	sì/no	sì	sì



DIMENSIONI SPECIFICHE DA CONSIDERARE IN BASE ALLA PECULIARITÀ DEL SERVIZIO				
Continuità	Capacità di garantire l'erogazione del servizio in maniera regolare e senza interruzioni in un determinato intervallo di tempo	sì/no	sì	sì
Elasticità	Capacità del servizio di adeguarsi al variare del volume di servizio richiesto dall'utenza	sì/no	no	no
Flessibilità	Capacità del servizio di adeguarsi al variare delle specifiche richieste dell'utenza	sì/no	no	no
Equità	Capacità del servizio di assicurare trattamento paritario	sì/no	sì	sì
Efficienza	Capacità di erogare il servizio nei tempi fissati dal bando	sì/no	sì	sì