



## 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	
<b>Denominazione</b>	<b>Sovvenzioni a imprese per formazione continua</b>
<b>Descrizione del servizio erogato</b>	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
<b>Tipologia di servizio</b>	Finale individuale
<b>Destinatari</b>	Imprese
<b>Missione/Programmi (D.Lgs n.118/2011)</b>	Missione 15 – Programma 02
<b>Responsabile dell'Ufficio che eroga il servizio</b>	Dirigente pro tempore dell'Ufficio Formazione Continua per la Competitività e l'Innovazione Organizzativa
<b>Responsabile del provvedimento</b>	Dirigente pro tempore dell'Ufficio Formazione Continua per la Competitività e l'Innovazione Organizzativa
<b>Responsabile del procedimento connesso al servizio erogato</b>	Posizioni Organizzative Complesse pro tempore dell'Ufficio Formazione Continua per la Competitività e l'Innovazione Organizzativa:  - Giuseppe Trivigno Tel: 0971668061 Email: <a href="mailto:giuseppe.trivigno@regione.basilicata.it">giuseppe.trivigno@regione.basilicata.it</a>  - Vittorio Condinanzi Tel: 0835284653 Email: <a href="mailto:vittorio.condinanzi@regione.basilicata.it">vittorio.condinanzi@regione.basilicata.it</a>
<b>Oggetto della prestazione</b>	Concessione finanziamento
Modalità di erogazione	
<b>Modalità di accesso al servizio</b> (sportello fisico, telematico, multicanale,..)	Presentazione istanza di candidatura Sportello virtuale Centrale Bandi: <a href="https://portalebandi.regione.basilicata.it/PortaleBandi/home.jsp">https://portalebandi.regione.basilicata.it/PortaleBandi/home.jsp</a>



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

**Scheda B - Standard di qualità del servizio erogato**

<b>DIMENSIONI GENERALI DELLA QUALITÀ, RIFERITE A TUTTI I SERVIZI</b>				
<b>Dimensioni</b>	<b>Descrizione indicatore</b>	<b>Formula di calcolo</b>	<b>Valore attuale</b>	<b>Valore programmato</b>
<b>Accessibilità:</b>				
Accessibilità multicanale	Sportello online	n. canali	1	1
<b>Tempestività:</b>	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
<b>Trasparenza:</b>				
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
<b>Efficacia:</b>				
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



<b>DIMENSIONI SPECIFICHE DA CONSIDERARE IN BASE ALLA PECULIARITÀ DEL SERVIZIO</b>				
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