

**Dipartimento e Ufficio interessato DIREZIONE GENERALE PER LO SVILUPPO ECONOMICO, IL LAVORO E I SERVIZI ALLA COMUNITA' – UFFICIO FORMAZIONE E QUALITA' DELLE POLITICHE FORMATIVE**

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

<b>Principali caratteristiche del servizio erogato</b>	
Denominazione (Es. autorizzazione, nulla osta, richiesta contributi...)	<i>Accreditamento degli organismi che svolgono attività di istruzione, formazione e servizi per il lavoro.</i>
Descrizione del servizio erogato (Finalità, leggi e norme di riferimento, ...)	<i>L'accreditamento è l'atto con cui la Regione Basilicata riconosce agli Organismi di formazione e orientamento la possibilità di proporre e realizzare interventi autorizzati e/o riconosciuti dalla Regione Basilicata. L'accreditamento è rivolto a introdurre standard di qualità sia per gli Organismi, sia per le loro sedi operative, secondo parametri oggettivi, per realizzare politiche pubbliche di sviluppo delle risorse umane nei territori di riferimento, offrendo adeguate garanzie ai fruitori delle attività formative erogate dagli stessi. Le disposizioni regionali definiscono le tipologie, i requisiti, le modalità, i termini e le procedure per la concessione dell'accreditamento, in coerenza con quanto disposto dai principi nazionali al fine di garantire un livello di qualità dell'offerta formativa (Norme di riferimento: Intesa tra il Ministero del Lavoro e Previdenza Sociale, il Ministero della Pubblica Istruzione, il Ministero dell'Università e Ricerca, le Regioni e le Province Autonome di Trento e Bolzano, per la definizione degli standard minimi del nuovo sistema di accreditamento delle strutture formative per la qualità dei servizi del 20 marzo 2008; D.G.R. n. 167/2023, di approvazione delle Disposizioni per l'accreditamento degli organismi che svolgono attività di formazione e orientamento; L.R. n. 30/2015, SIAP, art. 23).</i>
Tipologia di servizio	<i>Finale individuale</i>
Destinatari (specificare uno o più destinatari del servizio: cittadini, imprese, istituzioni)	<i>Organismi di Formazione</i>
Missione/Programmi (D.Lgs n.118/2011)	<i>//</i>
Responsabile dell'Ufficio che eroga il servizio	<i>Dirigente pro tempore dell'Ufficio Formazione e Qualità delle Politiche Formative</i>
Responsabile del provvedimento (nei casi in cui il servizio derivi da un procedimento che si conclude con un provvedimento)	<i>Dirigente pro tempore dell'Ufficio Formazione e Qualità delle Politiche Formative</i>
Responsabile del procedimento connesso al servizio erogato	<i>Posizione Organizzativa pro tempore dell'Ufficio Formazione e Qualità delle Politiche Formative: Donato Cutro 0971668053 <a href="mailto:donato.cutro@regione.basilicata.it">donato.cutro@regione.basilicata.it</a></i>
Oggetto della prestazione (Es. rilascio autorizzazione o nulla osta, concessione contributo, ...)	<i>Rilascio autorizzazione accreditamento</i>
<b>Modalità di erogazione</b>	
Modalità di accesso al servizio (sportello fisico, telematico, multicanale,..)	<i>Sportello telematico web: sistema informativo SIGEPA <a href="http://www.accreditamento.regione.basilicata.it/sigepa/">(http://www.accreditamento.regione.basilicata.it/sigepa/)</a>  Contatto con il responsabile del procedimento: Donato Cutro 0971668053 <a href="mailto:donato.cutro@regione.basilicata.it">donato.cutro@regione.basilicata.it</a></i>
Tempi (orari di apertura, su appuntamento, stagionalità)	<i>La richiesta può essere presentata nel corso dell'intero anno</i>
Personale di riferimento (nominativo, telefono, email)	<i>Donato Cutro (Responsabile P.O.): 0971/668053; <a href="mailto:donato.cutro@regione.basilicata.it">donato.cutro@regione.basilicata.it</a> Email: <a href="mailto:accreditamento@regione.basilicata.it">accreditamento@regione.basilicata.it</a> PEC: <a href="mailto:accreditamento@pec.regione.basilicata.it">accreditamento@pec.regione.basilicata.it</a></i>
Eventuali costi a carico dell'utente e metodi di pagamento	<i>Nessun costo a carico dell'utente</i>

Supporti (modulistica, attrezzature, infrastrutture)	Tutti i supporti sono digitali e scaricabili / consultabili sul portale dedicato ( <a href="http://www.accreditamento.regione.basilicata.it">http://www.accreditamento.regione.basilicata.it</a> )
------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

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

DIMENSIONI GENERALI DELLA QUALITÀ, RIFERITE A TUTTI I SERVIZI:	Descrizione indicatore	Formula di calcolo	Valore attuale	Valore programmato
<b>Accessibilità:</b>				
Accessibilità fisica	Apertura dell'Ufficio al pubblico, continuativa in orario di sportello.	n. giorni settimanali di apertura al pubblico	5	5
	Presenza di postazione fisica a disposizione dell'utente per effettuare la pratica per via telematica	NO	NO	NO
	Presenza di uffici sul territorio dove effettuare la pratica	NO	NO	NO
	Presenza di personale di riferimento per accedere al servizio	n. personale garantito	2/5	2/5
Accessibilità multicanale	Disponibilità di canali diversi attraverso cui espletare la pratica ( <i>Sportello fisico, PEC, Email istituzionale, Home page Internet regionale sito istituzionale a mezzo telefonico.</i> )	n. canali garantiti	1	1
Tempestività	Tempo massimo intercorrente tra la richiesta dell'utente e l'effettiva erogazione del servizio	n. massimo di giorni (come da DGR n. 927/2012)	60gg.	60gg.
	Frequenza di erogazione del servizio	continuativo	SI	SI
<b>Trasparenza:</b>				
Informazione	Presenza di canali di <u>informazione</u> / pubblicità da Ente a cittadino (modulistica, spazi web, Presenza dei riferimenti per il contatto, FAQ, ...). Informazioni anche su eventuale presenza di gestore esterno	n. canali	4	4
Comunicazione	Presenza di canali di <u>comunicazione</u> da cittadino a Ente (elencare: possibilità di formulare quesiti, modulo reclami; n° verde; possibilità di accesso a forme di indennizzo...)	presenza si/no	SI	SI
Partecipazione	Presenza di forme di <u>partecipazione</u> e di ascolto degli stakeholder nelle varie fasi del processo generatore del servizio (elencare: comitati, consulte, tavoli di confronto, incontri di programmazione partecipata, comitati di sorveglianza, consultazioni pubbliche, ... altre forme di partecipazione)	n. incontri	3	3
<b>Efficacia:</b>				
Conformità	Corrispondenza della prestazione con le specifiche regolamentate	presenza si/no	SI	SI
Affidabilità	Corrispondenza della prestazione con le specifiche dichiarate/promesse all'utente	presenza si/no	SI	SI
Compiutezza	Esaustività del servizio rispetto alle esigenze	presenza si/no	SI	SI
<b>DIMENSIONI SPECIFICHE DA CONSIDERARE IN BASE ALLA PECULIARITÀ DEL SERVIZIO:</b>	<b>Descrizione indicatore</b>	<b>Formula di calcolo</b>	<b>Valore attuale</b>	<b>Valore programmato</b>
Continuità	Capacità di garantire l'erogazione del servizio in maniera continuativa, regolare e senza interruzioni in un determinato intervallo di tempo	presenza si/no	SI	SI

Elasticità	Capacità del servizio erogato di adeguarsi al variare del volume di servizio richiesto dai clienti/utenti	presenza si/no	SI	SI
Flessibilità	Capacità del servizio erogato di adeguarsi al variare delle specifiche richieste degli utenti.	presenza si/no	SI	SI
Equità	Capacità del servizio di assicurare un trattamento paritario a tutti i possibili utenti che tenga conto delle differenze che possono esistere fra le diverse tipologie di interlocutori	presenza si/no	SI	SI
Efficienza	Capacità di erogare il servizio ottimizzando le risorse.	presenza si/no	SI	SI
Empatia	Capacità di erogare il servizio in maniera personalizzata secondo singole specificità e individualità (per servizi con elevato livello di differenziazione e/o aspetti delicati e personali che richiedono un approccio personalizzato con spesso la presenza di una persona che accoglie e orienta la richiesta) (es: Sportello mobbing)	presenza si/no	NO	NO