



Scheda (A) – Scheda di analisi del servizio erogato

Direzione Generale per lo sviluppo Economico, il Lavoro e i Servizi alla Comunità**Ufficio Programmazione e Attuazione Interventi Scuola e Università**

Principali caratteristiche del servizio erogato	
Denominazione (Es. autorizzazione, nulla osta, richiesta contributi...)	Concessione contributi per partecipazione a master e concessione contributi per partecipazione a corsi di alta formazione su istanza di parte, attraverso l’emanazione di avvisi pubblici
Descrizione del servizio erogato (Finalità, leggi e norme di riferimento, ...)	Predisposizione di avvisi e bandi per la concessione di contributi rivolti alle persone laureate in cerca di occupazione (disoccupate) Il contributo concesso è a copertura delle spese relative ai costi di: <ul style="list-style-type: none">• Costi d’iscrizione e frequenza• Spese di soggiorno NORMATIVA: PR FSE 2021/2027 - PRIORITA' 7: Formazione ed istruzione. OBIETTIVO ESO4.7: - Promuovere l'apprendimento permanente, in particolare le opportunità di miglioramento del livello delle competenze e di riqualificazione flessibili per tutti, tenendo conto delle competenze imprenditoriali e digitali, anticipando meglio il cambiamento e le nuove competenze richieste sulla base delle esigenze del mercato del lavoro, facilitando il riorientamento professionale e promuovendo la mobilità professionale AZIONE_7.4.7.C - Azioni di formazione postuniversitaria (voucher)
Tipologia di servizio	Finale individuale
Destinatari (specificare uno o più destinatari del servizio: cittadini, imprese, istituzioni)	cittadini
Missione/Programmi (D.Lgs n.118/2011)	Missione 04 – Programma 04
Responsabile dell’Ufficio che eroga il servizio	Dirigente protempore Dott. Gerardo Travaglio
Responsabile del provvedimento (nei casi in cui il servizio derivi da un procedimento che si conclude con un provvedimento)	Posizione Organizzativa protempore Dott.ssa Rosa Maria Graziadei
Responsabile del procedimento connesso al servizio erogato	Dirigente protempore Dott. Gerardo Travaglio – tel: Mail: gerardo.travaglio@regione.basilicata.it Posizione Organizzativa protempore Dott.ssa Rosa Maria Graziadei – tel:0971 668026

	Mail: rosamaria.graziadei@regione.basilicata.it
Oggetto della prestazione (Es. rilascio autorizzazione o nulla osta, concessione contributo, ...)	Erogazione dei contributi, previa verifica dei requisiti e della documentazione richiesti, mediante provvedimenti amministrativi
Modalità di erogazione	Presentazione delle istanze attraverso il portale informatico dedicato – Istruttoria di ammissibilità e controllo sulla documentazione che dia evidenza della presenza dei requisiti oggettivi e soggettivi richiesti dall'avviso pubblico – inserimento della stessa in SIRFO - istruttoria e rendicontazione - erogazione contributo tramite bonifico
Modalità di accesso al servizio (sportello fisico, telematico, multicanale,..)	Sportello telematico, attraverso il portale ufficiale della Regione Basilicata - PEC - a mezzo telefonico
Tempi (orari di apertura, su appuntamento, stagionalità)	Orari di apertura al pubblico: dal lunedì al venerdì dalle ore 11.00 alle ore 13.00, martedì e giovedì dalle ore 16.00 alle ore 17.30 tel. 0971/668065 PEC: ufficio.sistema.scolastico@pec.regione.basilicata.it
Personale di riferimento (nominativo, telefono, email)	Dott.ssa Rosamaria Graziadei Tel: 0971 6668026 - rosamaria.graziadei@regione.basilicata.it Dott.ssa Immacolata Marzocco Te. 0971 668065 - immacolata.marzocco@regione.basilicata.it
Eventuali costi a carico dell'utente e metodi di pagamento	Nessun costo a carico dell'utente
Supporti (modulistica, attrezzature, infrastrutture)	Modulistica sia cartacea che informatica

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
Accessibilità:				
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	2/4	2/4

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	4	4
Tempestività	Tempo massimo intercorrente tra la richiesta dell'utente e l'effettiva erogazione del servizio	n. giorni	60 gg.	60 gg.
	Frequenza di erogazione del servizio	Continuativo	SI	SI
Trasparenza:				
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	Presenza dei riferimenti per il contatto sul Chi è presente sulla homepage del sito regionale Servizio Faq per ciascuno degli Avvisi pubblici emanato dagli Uffici	SI	SI
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...)	Formulazione dei quesiti tramite posta elettronica ai referenti del Servizio	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)	Presenza si/no	SI	SI
Efficacia:				
Conformità	Corrispondenza della prestazione con le specifiche regolamentate	SI/NO	SI	SI
Affidabilità	Corrispondenza della prestazione con le specifiche dichiarate/promesse all'utente	n. reclami	100%	100%
Compiutezza	Esautività del servizio rispetto alle esigenze	Capacità del servizio di raggiungere gli obiettivi prestabiliti	100%	100%

DIMENSIONI SPECIFICHE DA CONSIDERARE IN BASE ALLA PECULIARITÀ DEL SERVIZIO:	Descrizione indicatore	Formula di calcolo	Valore attuale	Valore programmato
Continuità	Capacità di garantire l'erogazione del servizio in maniera continuativa, regolare e senza interruzioni in un determinato intervallo di tempo	Si	SI	SI
Elasticità	Capacità del servizio erogato di adeguarsi al variare del volume di servizio richiesto dai clienti/utenti	Possibilità di prorogare scadenze a vantaggio dell'utente oppure possibilità di aumentare il personale per restare nei tempi si/no	SI	SI
Flessibilità	Capacità del servizio erogato di adeguarsi al variare delle specifiche richieste degli utenti.	Italiani all'estero, parità di genere 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 di informativa in più lingue si/no	SI	SI
Efficienza	Capacità di erogare il servizio ottimizzando le risorse.	n. pratiche completate nei tempi/n. pratiche pervenute	90%	100%
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 di personale specializzato a disposizione per casi particolari si/no	SI	SI

Definizione di strumenti di monitoraggio e di valutazione degli standard

Elementi per la gestione degli standard di qualità dei servizi erogati

ASCOLTO ATTIVO DELL'UTENZA E FORME DI TUTELA	
---	--

<p>Modalità e tempi di gestione dei suggerimenti e dei reclami</p>	<p>*</p>
<p>Modalità e tempi di monitoraggio e aggiornamento periodico degli standard</p>	<p>*</p>
<p>Modalità di realizzazione delle indagini sul grado di soddisfazione degli utenti (questionari, forum telematici, focus, group, email dedicata...), gestione e utilizzo dei risultati</p>	<p>*</p>

*Poiché trattasi della programmazione afferente il PR FSE+ 2021/2027 che è in itinere, non è possibile definire gli strumenti di monitoraggio e di valutazione degli standards.