

**Scheda A - Analisi del servizio erogato****Direzione Generale per la Salute e le Politiche della Persona****Ufficio Sistemi Welfare**

Principali caratteristiche del servizio erogato	
Denominazione	SERVIZIO CIVILE UNIVERSALE (S.C.U.).
Descrizione del servizio erogato	L.64/2001, DLgs 40/2017. Valutazione dei progetti le cui attività di elevata utilità sociale vengono realizzate attraverso il servizio di giovani operatori volontari. Le attività di informazione sono rivolte ai giovani e agli enti iscritti all'albo. Le attività di formazione attraverso docenti qualificati sono rivolte alle figure del servizio civile universale.
Tipologia di servizio	Valutazione Progetti S.C.U., formazione di figure del S.C.U., attività di informazione sul S.C.U.
Destinatari	Giovani, Enti di Servizio Civile (istituzioni pubbliche, enti no profit)
Missione/Programmi (D.Lgs n.118/2011)	MISSIONE 12 PROGRAMMA 7
Responsabile dell'Ufficio che eroga il servizio	Dirigente Dott. Antonio Corona
Responsabile del provvedimento (nei casi in cui il servizio derivi da un procedimento che si conclude con un provvedimento)	Dirigente Dott. Antonio Corona
Responsabile del procedimento connesso al servizio erogato	Responsabile P.O. Dott.ssa Angelina Lettieri
Oggetto della prestazione	Valutazione progetti di servizio civile universale – attività di formazione e di informazione ai giovani sui contenuti
Modalità di erogazione	
Modalità di accesso al servizio	ACCESSO SPORTELLLO FISICO presso Direzione Generale per la Salute e le Politiche della Persona, Via Vincenzo Verrastro, Potenza – www.regione.basilicata.it PEC ufficio.terzo.settore.@cert.regione.basilicata.it
Tempi (orari di apertura, su appuntamento, stagionalità)	Lunedì, mercoledì e venerdì dalle ore 10 alle ore 13; martedì e giovedì dalle ore 15.00 alle ore 16.30 o su appuntamento



Personale di riferimento	Angelina Lettieri te. 0971/668840 E-mail angelina.lettieri@regione.basilicata.it
Eventuali costi a carico dell'utente e metodi di pagamento	Nessuno
Supporti (modulistica, attrezzature, infrastrutture)	Nessuno

Scheda B - Standard di qualità del servizio erogato

DIMENSIONI GENERALI DELLA QUALITÀ, RIFERITE A TUTTI I SERVIZI:	Descrizione indicatore	Formula calcolo	di	Valore attuale	Valore programmato
Accessibilità:					
Accessibilità fisica	Presenza postazione fisica	n. personale garantito		1	1
Accessibilità multicanale	web, sportello, PEC	n. canali		3	3
Tempestività	Tempo massimo intercorrente tra richiesta dell'utente e servizio erogato			120 gg	120 gg
	Attività di informazione immediata	Resa su presenza (SI/NO)		SI	SI
	Frequenza di erogazione del servizio			100%	100%
Trasparenza:					
Informazione	E-MAIL, WEB	SI/NO		SI	SI
Comunicazione	PEC	SI/NO		SI	SI
Partecipazione	sportello fisico	SI/NO		SI	SI



Efficacia:				
Conformità	conformità alla normativa di riferimento	SI/NO	SI	SI
Affidabilità	rispetto dei tempi	SI/NO	SI	SI
Compiutezza	Completezza degli atti	SI/NO	SI	SI
DIMENSIONI SPECIFICHE DA CONSIDERARE IN BASE ALLA PECULIARITÀ DEL SERVIZIO:				
Continuità	Erogazione del servizio in maniera continuativa, regolare e senza interruzioni in un determinato intervallo di tempo	SI/NO	SI	SI
Elasticità	Capacità del servizio di adeguarsi al variare del volume di richieste dell'utenza	SI/NO	SI	SI
Flessibilità	Il servizio è in grado di rispondere a specifiche richieste dell'utente	SI/NO	SI	SI
Equità	Capacità del servizio di assicurare pari trattamento alle tipologie di utenti	SI/NO	SI	SI
Efficienza	Capacità di erogare il servizio ottimizzando le risorse	N. richieste evase/n. richieste pervenute	100%	100%
Empatia	Erogazione del servizio, capace di andare incontro alle reali esigenze individuali del singolo utente. Presenza di più persone con specifiche competenze per casi particolari: si/no	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	
Modalità e tempi di gestione dei suggerimenti e dei reclami	<i>Possibilità di formalizzare richieste che saranno evase secondo la tempistica prevista dalla normativa di riferimento</i>
Modalità di realizzazione delle indagini sul grado di soddisfazione degli utenti (questionari, forum telematici, focus, group, e-mail dedicata...), gestione e utilizzo dei risultati	<i>Customer satisfaction e analisi dei risultati finalizzata al miglioramento continuo della qualità del servizio Focus group con referenti della sanità privata</i>