



Scheda A - Analisi del servizio erogato

Direzione Generale per lo Sviluppo Economico, il lavoro e i servizi alla Comunità

Ufficio Politiche di Sviluppo, Finanza Agevolata, Incentivi alle Imprese e Promozione Aree ZES

Principali caratteristiche del servizio erogato	
Denominazione (Es. autorizzazione, nulla osta, richiesta contributi...)	Incentivi agli investimenti in attività produttive destinati ad imprese localizzate nelle aree di crisi industriale
Descrizione del servizio erogato (Finalità, leggi e norme di riferimento, ...)	Il servizio erogato è volto all'erogazione di contributi in conto capitale alle aziende per il finanziamento di progetti di investimento produttivo nell' area territoriale della Val Basento colpita da crisi diffusa delle attività produttive
Tipologia di servizio	Finale individuale
Destinatari (specificare uno o più destinatari del servizio: cittadini, imprese, istituzioni)	Sono soggetti beneficiari delle agevolazioni le micro, piccole, medie e grandi imprese come definite all'allegato 1 al Reg. CE n. 651/2014 e nel Decreto del Ministro delle Attività produttive 18 aprile 2005, ovvero i consorzi di imprese, le società consortili di cui all'articolo 2615 ter del codice civile e le società cooperative di cui all'articolo 2511
Missione/Programmi (D.Lgs n.118/2011)	Missione 14 – Sviluppo Economico e competitività
Responsabile dell'Ufficio che eroga il servizio	Dirigente Generale protempore Dott. Sabia Canio Alfieri
Responsabile del provvedimento (nei casi in cui il servizio derivi da un procedimento che si conclude con un provvedimento)	Posizione Organizzativa protempore della Direzione Generale Ing. Lo Vecchio Giuseppina Tel: 09716688918 Mail: giuseppina.lovecchio@regione.basilicata.it
Responsabile del procedimento connesso al servizio erogato	Posizione Organizzativa protempore della Direzione Generale Ing. Lo Vecchio Giuseppina Tel: 09716688918 Mail: giuseppina.lovecchio@regione.basilicata.it
Oggetto della prestazione (Es. rilascio autorizzazione o nulla osta, concessione contributo, ...)	Delibere programmatiche di Giunta Regionale e concessione contributo tramite il sistema informatico dei provvedimenti amministrativi a valere sui fondi comunitari, nazionali e regionali. Concessione di contributi a fondo perduto e/o in conto impianti e/o



	capitale; erogazione contributi a seguito di stati di avanzamento
Modalità di erogazione	
Modalità di accesso al servizio (sportello fisico, telematico, multicanale,..)	Sportello telematico e/o fisico
Tempi (orari di apertura, su appuntamento, stagionalità)	Pubblicazione entro 15 giorni naturali e consecutivi dalla data di pubblicazione sul B.U.R. e sul sito istituzionale della Regione Basilicata della determina dirigenziale di presa d'atto degli elenchi provvisori, i soggetti rientranti nella dotazione finanziaria devono confermare la domanda telematica di contributo tramite connessione al sito istituzionale: www.regione.basilicata.it - sezione "Avvisi e Bandi"
Personale di riferimento (nominativo, telefono, email)	Dott. Luigi Vignola Tel. 0971 669159 luigi.vignola@regione.basilicata.it
Eventuali costi a carico dell'utente e metodi di pagamento	Nessun costo
Supporti (modulistica, attrezzature, infrastrutture)	Modulistica sul sito istituzionale: www.regione.basilicata.it - sezione "Avvisi e Bandi"

Scheda B - Standard di qualità del servizio erogato

DIMENSIONI GENERALI DELLA QUALITÀ, RIFERITE A TUTTI I SERVIZI:	Descrizione indicatore	Formula di calcolo	di	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
Accessibilità multicanale	Disponibilità di canali diversi attraverso cui espletare la pratica (sito web regionale sezione "Avvisi e Bandi", PEC, contatti telefonici)	canali garantiti: telematico		3	3
Tempestività	Tempo massimo intercorrente tra la richiesta dell'utente e	n. giorni		30/60 gg	30/60 gg



	l'effettiva erogazione del servizio Frequenza di erogazione del servizio	Continuativo durante la vigenza del Bando	SI	SI
Trasparenza:				
Informazione	Presenza di canali di informazione/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 dall'Ufficio	SI	SI
Comunicazione	Presenza di canali di comunicazione 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 partecipazione 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)	- Incontri di programmazione partecipata - Tavoli di confronto - Comitati di sorveglianza	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	0	0
Compiutezza	Esautività del servizio rispetto alle esigenze	n. istanze concluse senza richiedere documentazione e certificazioni già in possesso dell'ente/n. totali istanze pervenute	80%	90%



DIMENSIONI SPECIFICHE DA CONSIDERARE IN BASE ALLA PECULIARITÀ DEL SERVIZIO:				
Continuità	Capacità di garantire l'erogazione del servizio in maniera continuativa, regolare e senza interruzioni in un determinato intervallo di tempo	Si/no	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	Possibilità di accogliere "varianti" su istanza dell'utente in corso di procedimento 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	NO	SI
Efficienza	Capacità di erogare il servizio ottimizzando le risorse	n. pratiche completate nei tempi/n. pratiche pervenute	80%	90%
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)	Presenza di personale specializzato a disposizione per casi particolari si/no	NO	NO

**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>I reclami ed i suggerimenti vengono gestiti tempestivamente dall'Ufficio U.R.P. della Direzione Generale</i>
Modalità e tempi di monitoraggio e aggiornamento periodico degli standard	<i>Annualmente vengono verificati ed aggiornati gli standard</i>
Modalità di realizzazione delle indagini sul grado di soddisfazione degli utenti (questionari, forum telematici, focus, group, email dedicata...), gestione e utilizzo dei risultati	<i>E' in fase di realizzazione un questionario da sottoporre agli utenti per testare il grado di soddisfazione</i>