

**Scheda A - Analisi del servizio erogato****Ufficio Speciale di Presidenza – Ufficio per le Autonomie Locali e la Sicurezza Integrata**

Principali caratteristiche del servizio erogato	
Denominazione (Es. autorizzazione, nulla osta, richiesta contributi...)	Attività formativa per gli addetti della Polizia Locale
Descrizione del servizio erogato (Finalità, leggi e norme di riferimento, ...)	PROFESSIONALITA' E FORMAZIONE DEL PERSONALE DI POLIZIA LOCALE Art. 10 L.R. 41/2009
Tipologia di servizio	Formazione continua
Destinatari (specificare uno o più destinatari del servizio: cittadini, imprese, istituzioni)	Operatori della Polizia Locale
Missione/Programmi (D.Lgs n.118/2011)	Missione 01 – Programma 09
Responsabile dell'Ufficio che eroga il servizio	Dirigente dell'Ufficio
Responsabile del provvedimento (nei casi in cui il servizio derivi da un procedimento che si conclude con un provvedimento)	Dirigente e PO Sicurezza Integrata
Responsabile del procedimento connesso al servizio erogato	PO Sicurezza Integrata
Oggetto della prestazione (Es. rilascio autorizzazione o nulla osta, concessione contributo, ...)	Organizzazione di moduli formativi, su proposte del Comitato Consultivo della Polizia Locale (C.P.L.), come previsto dall'art. 8, della L.R. 41/2009
Modalità di erogazione	
Modalità di accesso al servizio (sportello fisico, telematico, multicanale,..)	Partecipazione riservata agli addetti della P.L. a giornate formative con docenti di comprovata esperienza a livello nazionale.
Tempi (orari di apertura, su appuntamento, stagionalità)	Il calendario, l'orario e le modalità delle attività formative sono stabilite in collaborazione con il C.P.L.
Personale di riferimento (nominativo, telefono, email)	Rocco Martorano, tel. 0971 666018 – E-mail: rocco.martorano@regione.basilicata.it
Eventuali costi a carico dell'utente e metodi di pagamento	Per le attività programmate in presenza, le spese di viaggio sono a carico dell'utente.



Supporti (modulistica, attrezzature, infrastrutture)	Aule idonee per attività formative, con attrezzature multimediali – registro presenze e attestazione di partecipazione.
------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Scheda B - 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:	Partecipazione consentita a tutti gli addetti della Polizia Locale attraverso somministrazione delle lezioni in presenza e/o da remoto (2022-2023) territorialmente distribuiti (Matera, Potenza).	SI/NO	SI	SI
Tempestività	Approvazione di Piani Formativi con arco di tempo di realizzazione al massimo annuale.	Mese fruizione ultimo modulo formativo - Mese approvazione DGR PF	Giugno 2023 – Settembre 2023 (DGR 629/2022) = 9	< 12
Trasparenza (Informazione, comunicazione e partecipazione):	Publicare sul sito della Regione Basilicata nella sezione Enti Locali, le attività svolte con la possibilità di fruire per chi non ha partecipato in presenza, alle relazioni illustrate dai vari docenti.	SI/NO	SI	SI
Efficacia (conformità, affidabilità e compiutezza):	Incremento le conoscenze specifiche che gli addetti della Polizia Locali devono possedere per le numerose competenze acquisite negli ultimi anni.	SI/NO	SI	SI
DIMENSIONI SPECIFICHE DA CONSIDERARE IN BASE ALLA PECULIARITÀ DEL SERVIZIO:				
Continuità	Programmare le attività formative con regolarità, evitare interruzioni per lunghi periodi (semestrale). - Approvazione PF 2023-2024 (scadenza luglio 2024).	SI/NO	SI	SI



	- Programmazione 2024 (> agosto)			
Elasticità	Garantire gli aggiornamenti continui su nuove norme. Utilizzo di sistemi informativi rapidi e con minore dispendio di energie.	SI/NO	SI	SI
Flessibilità	Capacità di recepire le richieste da parte degli utenti.	n. Convocazioni del CTC (min. 2/anno)	6/anno	>2/anno
Equità	Programmare attività che abbracciano tutti i temi di interesse dell'utenza attraverso predisposizione di Capitolato Piano Formativo approvato dal Comitato Tecnico Consultivo	SI/NO	SI	SI
Efficienza	Capacità di erogare la formazione con il minor dispendio di risorse. Disponibilità a riunioni/moduli formativi in modalità remota.	SI/NO	SI	SI
Empatia	Affiancare al docente nell'attività formativa un tutor con compito di intervistatore.	SI/NO	SI	SI

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	L'Ufficio, in collaborazione con il Comitato Tecnico Consultivo della Polizia Locale, vaglia annualmente le richieste formative sui temi di maggiore interesse. I rispettivi temi vengono sviluppati e approvati mediante la redazione dei Piani Formativi attuati attraverso incontri programmati con docenti esperti.
Modalità e tempi di monitoraggio e aggiornamento periodico degli standard	Il comma 5, art. 8 della <i>L.R. 41/2009</i> prevede che il Comitato Tecnico Consultivo della Polizia Locale si incontri almeno due volte all'anno.
Modalità di realizzazione delle indagini sul grado di soddisfazione degli utenti (questionari, forum telematici, focus, group, email dedicata...), gestione e utilizzo dei risultati	Predisposizione di una scheda con indicatori, sulla quale gli utenti partecipati all'attività formativa, dovranno indicare in maniera anonima il proprio gradimento sia sull'organizzazione che sulla professionalità del docente incaricato.