SERVIZIO EROGATO: *"Progetti regionali di Vita indipendente rivolti a persone con disabilità grave"*

Denominazione della struttura che eroga il servizio: **Settore Contrasto al disagio**

A. Scheda di analisi del Servizio erogato

PRINCIPALI CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO EROGATO	
Denominazione	Progetti regionali di Vita indipendente rivolti a persone con disabilità grave
Descrizione del servizio erogato	Contributo rivolto alle persone con disabilità grave per assumere autonomamente un assistente personale che lo dovrà affiancare nello svolgimento delle funzioni essenziali della vita che vanno dalla cura della persona, alla mobilità in casa ed al lavoro sino a tutte quelle azioni volte a garantire l'autonomia e l'inclusione sociale. Va redatto un Piano personalizzato che deve indicare gli obiettivi, le azioni che si intendono perseguire, la descrizione e quantificazione delle necessità di aiuto alla persona e relativi costi. Verranno quindi assegnati delle somme che il beneficiario dovrà utilizzare per stipulare un contratto con l'assistente personale
Tipologia di servizio	Individuale
Missione/Programmi (D.Lgs 118/2011)	012 - Diritti sociali, politiche sociali e famiglia / 12_02 - Interventi per la disabilità
Responsabile dell'Ufficio che eroga il servizio	Paci Claudia
Responsabile del provvedimento (nei casi in cui il servizio derivi da un procedimento che si conclude con un provvedimento)	Paci Claudia
Responsabile del procedimento connesso al servizio erogato	Maria Laura Bernacchia
Oggetto della prestazione	Erogazione a favore della persona con disabilità di un acconto in via anticipata della somma assegnata quale contributo per il progetto vita indipendente, previa verifica del contratto in essere con l'assistente personale ed erogazione del restante contributo a seguito della rendicontazione delle spese sostenute.
TIPOLOGIA DI UTENZA CHE USUFRUISCE DEL SERVIZIO	

Destinatari	I destinatari dei Piani personalizzati di Vita Indipendente sono le persone con disabilità in possesso della certificazione di gravità ai sensi dell'art.3, comma 3 della Legge n.104/92. I destinatari inoltre, devono essere consapevoli che l'assunzione di assistenti personali, individuati e formati direttamente, li vede impegnati nel ruolo di datori di lavoro con tutti i diritti e doveri che ne conseguono
MODALITA' DI EROGAZIONE	
Modalità di accesso al servizio (sportello fisico, telematico, multicanale,..)	Le persone con disabilità beneficiarie del contributo devono trasmettere alla Regione Marche - Direzione Politiche Sociali – Settore Contrasto al Disagio tramite la piattaforma regionale Procedimarche accessibile dal link https://www.regione.marche.it/Regione-Utile/Sociale/Disabilit%C3%A0/Vita-Indipendente-Regionale il Piano personalizzato di Vita Indipendente, redatto d'intesa con l'Unità Multidisciplinare dell'Età Adulta (UMEA) o con il Dipartimento di Salute Mentale (DSM) o per i progetti già attivati la conferma di continuità unitamente al contratto con il proprio assistente personale
Supporti (infrastrutture, attrezzature, modulistica)	Per la divulgazione di tutti gli atti redatti dal Settore Contrasto al Disagio sono stati utilizzati i seguenti indirizzi: https://www.regione.marche.it/Regione-Utile/Sociale/Disabilit%C3%A0/Vita-Indipendente-Regionale Avviso pubblico : http://www.regione.marche.it/Regione-Utile/Sociale/Disabilità#2368_Progetto-Regionale---Bandi-e-Riparti Modulistica: http://www.regione.marche.it/Regione-Utile/Sociale/Disabilità#6169_Progetto-Regionale---Modulistica
Tempi (di accesso/fruizione/accoglienza dell'istanza)	Dall'avviso pubblico si hanno 3 mesi di tempo per presentare le domande durante gli orari di apertura dell'ufficio. Per le domande già in carico decorrono 90 giorni dalla ricezione dei contratti relativi ai progetti ai fini dell'erogazione del contributo
Eventuali costi a carico dell'utente	Assenti

Contatti	Indirizzo fisico: Via Gentile da Fabriano 3 (Palazzo Rossini – Secondo Piano) - 60125 Ancona Email istituzionale: settore.contrastodisagio@regione.marche.it PEC: regione.marche.contrastodisagio@emarche.it Telefono Segreteria: Maria Laura Bernacchia (Responsabile del procedimento) tel 071/8064026. Pagina Web Ufficiale: https://www.regione.marche.it/Regione-Utile/Sociale/Disabilit%C3%A0/Vita-Indipendente-Regionale https://www.regione.marche.it/Regione-Utile/Sociale/Disabilit %C3%A0#2368_Progetto-Regionale---Bandi-e-Riparti

B. Scheda relativa a standard di qualità del servizio erogato

DIMENSIONI DELLA QUALITA'	INDICATORE:		VALORE RILEVATO	VALORE PROGRAMMATO (GARANTITO)
	Descrizione	Formula di calcolo		
Dimensioni generali riferite a tutti i servizi				
1. Accessibilità				
1.1 Accessibilità fisica	Accessibilità fisica ai fini della fruizione del servizio e/o della presentazione dell'istanza (non a fini esclusivamente informativi), espressa in termini di apertura dell'ufficio o sportello fisico dove espletare la pratica, oppure presenza di uffici o personale sul territorio dove espletare la pratica, oppure presenza di altri supporti all'accesso fisico	(n.ore apertura ufficio/n.ore lavoro)% settimana	100%	100%
1.2 Accessibilità multicanale	Canali diversi di accesso al servizio	n. canali Telefono, Pec, Mail, Altro	4	4
2. Tempestività				
	Tempo massimo intercorrente tra la richiesta dell'utente e l'effettiva erogazione del servizio. Frequenza di erogazione del servizio.	Tempestività nella comunicazione delle graduatorie per e-mail a tutti i singoli richiedenti.	6 giorni	30 giorni
		Dalla ricezione dei contratti relativi al progetto occorrono circa 90 giorni per l'erogazione del contributo	90 giorni	90 giorni

3. Trasparenza				
3.1 Informazione e Comunicazione	Presenza di canali di informazione/pubblicità da Ente a cittadino (Es: modulistica, brochure, spazi web, pubblicazione del Regolamento, Presenza dei riferimenti per il contatto, supporti alla compilazione, FAQ, informazioni su eventuale presenza di gestore esterno, ecc.) Presenza di canali di comunicazione da cittadino a Ente (Es: possibilità di formulare quesiti, modulo reclami; n° verde, ecc.)	n. canali Ufficio o Sportello, Telefono, Pec, Raccomandata AR, Mail, Altro	6	6
		Confronto con il Comitato Vita Indipendente Regionale.	100%	100%
		Azioni di pubblicità del bando al fine di raggiungere più utenti potenziali possibile (divulgazione tramite ATS),	80%	100%
		Aggiornamento della mailing list dei destinatari di informativa	100%	100%
		Supporto per chiarimenti	100%	100%
3.2 Partecipazione				
4. Efficacia				
4.1 Conformità	Corrispondenza della prestazione con le specifiche regolamentate	(N. istanze accettate)/(n. totale istanze pervenute)%	100%	100%

4.1 Conformità	Corrispondenza della prestazione con le specifiche regolamentate	Presenza di normativa o atti regolatori di riferimento - Conformità rispetto alla DGR 1696 del 10/12/2018 ed all'Avviso pubblico di cui al DDS n. 266 del 18/12/2018	Si	Si
4.2 Affidabilità	Corrispondenza della prestazione con le specifiche dichiarate/promesse all'utente	n. istanze reclamo nell'anno	0	0
4.3 Compiutezza	Esaustività e qualità della modulistica, chiarezza e completezza nell'informativa ai fini della presentazione dell'istanza onde evitare, una volta avviata la pratica, di doverla riprocessare tornando a chiedere all'utente ulteriori adempimenti	(n. istanze evase senza ulteriori adempimenti da parte dell'utente/n.totale istanze)%anno	100%	100%