

SERVIZIO EROGATO: ELENCO RILEVATORI STATISTICI

Denominazione struttura: **SEGRETERIA GENERALE – P.f. Performance e Sistema Statistico**

A. Scheda di analisi del Servizio erogato

PRINCIPALI CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO EROGATO	
Denominazione	Elenco rilevatori statistici
Descrizione del servizio erogato	Il servizio erogato è volto a consentire l'iscrizione ad un Elenco che raccoglie personale esterno ritenuto idoneo, in base a specifici requisiti, a svolgere le attività di rilevatore statistico nelle indagini svolte dalla P.F. Performance e Sistema statistico in nome e per conto della Regione Marche nell'ambito delle competenze e dei compiti previsti all'art. 7 della Legge Regionale n° 6/99 . La pubblicità di questo servizio avviene attraverso un avviso pubblico di selezione
Tipologia di servizio (finale collettivo, finale individuale)	Finale individuale. Il servizio si attiva su istanza dell'utente esterno, nel periodo di vigenza dell'avviso di selezione
Missione/Programmi (D.Lgs 118/2011)	<i>Missione_Programma: 0108</i>
Responsabile dell'Ufficio che eroga il servizio	Dirigente della P.F. Performance e sistema statistico: Stefania Baldassari
Responsabile del procedimento connesso al servizio erogato	Nadia Pacetti
Output	L'oggetto della prestazione è costituito dall'iscrizione all'Elenco dei rilevatori statistici, con conseguente possibilità, per gli iscritti, di svolgere l'attività nelle varie fasi del sistema delle indagini statistiche per conto della Regione Marche.
TIPOLOGIA DI UTENZA CHE USUFRUISCE DEL SERVIZIO	
Destinatari	Soggetti con specifici requisiti di competenza in materia statistica (come dettagliato nell'avviso di selezione)
MODALITA' DI EROGAZIONE	
Modalità di accesso al servizio (sportello, multicanale,...)	La modalità di erogazione del servizio avviene unicamente via web, previa acquisizione di credenziali di accesso al sistema di autenticazione. Per venire incontro alle varie tipologie di utenza, sono stati predisposti diversi canali di accesso telematico al servizio (Pin Cohesion e Smart Card)
Supporti (infrastrutture, attrezzature, modulistica)	E' stata predisposta una Infrastruttura web appositamente dedicata, accessibile all'utente alla pagina http://www.regione.marche.it/Entra-in-Regione/Statistica/Elenco-dei-Rilevatori#Iscrizione-e-Rinnovo

	<p>attraverso la quale avviene la gestione operativa dell'intero processo: presentazione della domanda di iscrizione, aggiornamento e cancellazione della posizione, ecc,...</p> <p>La stessa pagina web è utilizzata per la divulgazione di informazioni e avvisi da parte dell'Ente</p>
<p>Tempi (orari di apertura, su appuntamento, stagionalità)</p>	<p>L'elenco viene rinnovato annualmente. Dall'emissione dell'avviso si ha tempo 30 giorni per presentare la domanda. L'informativa è disponibile in maniera continuativa sulla pagina web dedicata. L'informativa viene inoltre divulgata attraverso vari canali al fine di raggiungere il bacino potenziale di utenza più ampio possibile. I Soggetti, all'interno del territorio regionale, a cui viene inviata l'informativa, con la richiesta di darne a loro volta opportuna pubblicità, sono i seguenti: tutti i Comuni, le Università, i Centri per l'Impiego e gli sportelli Informa giovani. Il responsabile regionale del procedimento fornisce supporto telefonico ed inoltre riceve su appuntamento in orario di lavoro durante l'intero periodo di vigenza dell'avviso.</p>
<p>Eventuali costi a carico dell'utente</p>	<p>Per effettuare la prima iscrizione è richiesta una marca da bollo amministrativa dell'importo in vigore</p>
<p>Risorse umane impiegate</p>	<p>2 persone Nadia Pacetti (Responsabile del procedimento): tel. 071-8064478 Cristina Lucchetti: tel 071-8064465</p>

B. Scheda relativa a standard di qualità del servizio erogato

DIMENSIONI DELLA QUALITA'			
	INDICATORE: descrizione e formula di calcolo	VALORE ATTUALE	VALORE PROGRAMMATO
Accessibilità			
- Accessibilità fisica	1.Orario di apertura dell'ufficio nel periodo di apertura del bando competente (<i>% ore apertura/ore lavoro</i>) 2. Presenza, presso l'ufficio preposto, di una postazione con PC a disposizione dell'utenza, su prenotazione, per effettuare la richiesta per via telematica (<i>n. giorni disponibilità/n.giorni vigenza avviso</i>) 3.Aumento dei canali di accesso telematico (<i>+1 rispetto a situazione precedente</i>)	80% 90% 3	90% 100% 4
- Accessibilità multicanale	Possibilità di svolgere la procedura completamente da web. (<i>si/no</i>)	Si	Si
Tempestività	Tempestività di pubblicazione dell'elenco sul BUR, e conseguente pubblicazione sul sito istituzionale dell'Ente, rispetto alla chiusura del procedimento (<i>n. massimo di giorni</i>)	30 giorni	30 giorni
Trasparenza	1. Azioni di pubblicità del bando al fine di raggiungere più utenti potenziali possibile (<i>n. azioni su totale possibile</i>). 2. Aggiornamento della mail list dei destinatari di informativa (<i>si/no</i>) 3. Pubblicazione di contatti e supporto per chiarimenti (<i>si/no</i>)	80% Si Si	100% Si Si
Efficacia			
- Conformità	Conformità rispetto al regolamento (<i>si/no</i>)	Si	Si
- Affidabilità	(<i>in questo caso non compilabile</i>)		
- Compiutezza	(<i>in questo caso non compilabile</i>)		
Continuità	(<i>in questo caso non compilabile</i>)		
Elasticità	(<i>in questo caso non compilabile</i>)		
Flessibilità	(<i>in questo caso non compilabile</i>)		
Equità	(<i>in questo caso non compilabile</i>)		
Efficienza	1.Garanzia di completa funzionalità della procedura informatizzata (<i>effettuazione collaudo annuale si/no</i>) 2.Sensibilizzazione dei destinatari di informativa affinché a loro volta diano idonea pubblicità all'attivazione del servizio con cadenza annuale (<i>n.destinatari sensibilizzati /n. totale destinatari</i>)	Si 90%	Si 100%
Empatia	(<i>in questo caso non compilabile</i>)		

