

## SERVIZIO EROGATO: Servizi informativi relativi al Por Fesr Marche 2014-2020 e alle altre opportunità di finanziamento: Help Desk Fondi Europei

Denominazione struttura: **Servizio Risorse Finanziarie e Bilancio – P.F Programmazione Nazionale e Comunitaria**

### A. Scheda di analisi del Servizio erogato

<b>PRINCIPALI CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO EROGATO</b>	
Denominazione	<b>Servizi informativi relativi al Por Fesr Marche 2014-2020 e alle altre opportunità di finanziamento: Help Desk Fondi Europei</b>
Descrizione del servizio erogato	<p>Il servizio svolge la funzione di help desk su tutto il territorio della Regione, fornendo informazioni di approfondimento sulle opportunità di finanziamento per cittadini, enti e imprese, previste dalla programmazione 2014-2020, con particolare approfondimento al FESR Marche (Fondo Europeo di Sviluppo Regionale).</p> <p>L'approccio è orientato a semplificare e rendere accessibili le informazioni con possibilità di contatto diretto con persone competenti, in grado di rispondere in maniera puntuale alle richieste.</p> <p>Gli utenti che accedono al servizio vengono inseriti anche nella mailing list dello Sportello "MarcheEuropa", che ad oggi mette insieme oltre 5 mila indirizzi di posta elettronica.</p>
Tipologia di servizio (finale collettivo, finale individuale)	Finale individuale.
Missione/Programmi (D.Lgs 118/2011)	
Responsabile dell'Ufficio che eroga il servizio	Dirigente della PF Programmazione Nazionale e Comunitaria: Andrea Pellei
Responsabile del procedimento connesso al servizio erogato	Fabio Travagliati
Output	Informazioni, documenti, riferimenti a siti di approfondimento, colloqui individuali, al fine di rendere accessibili i finanziamenti resi disponibili dalla Regione, lo Stato e la Commissione europea.
<b>TIPOLOGIA DI UTENZA CHE USUFRUISCE DEL SERVIZIO</b>	
Destinatari	Il servizio è principalmente utilizzato da cittadini, imprese, enti, terzo settore.
<b>MODALITA' DI EROGAZIONE</b>	
Modalità di accesso al servizio (sportello, multicanale,..)	<p>Gli strumenti attivati per l'accesso all'help desk fondi comunitari sono:</p> <p>EMAIL: europa@regione.marche.it - una mail unica per le richieste di informazioni, a leggerla operatori appositamente formati che rispondono nel più breve tempo possibile.</p> <p>CHAT: un canale interattivo ormai diffuso tramite il quale gli operatori</p>

	<p>rispondono indiretta ai messaggi di richiesta degli utenti.</p> <p>TELEFONO: n. 071 806 3858/3674 (chiamata a costo tariffa urbana). Linea dedicata al servizio di assistenza.</p> <p>L'help desk è attivo tutti i giorni via mail, mentre la chat e la linea di telefono dedicata sono attive dal martedì al giovedì.</p>
Supporti (infrastrutture, attrezzature, modulistica)	<p>E' stata predisposta una specifica sezione all'interno del sito web <a href="http://www.regione.marche.it/Entra-in-Regione/Fondi-Europei">http://www.regione.marche.it/Entra-in-Regione/Fondi-Europei</a> per l'accesso al servizio. Attraverso la quale sono indicati in maniera chiara le modalità di utilizzo del sistema (<a href="http://www.regione.marche.it/Entra-in-Regione/Fondi-Europei/Assistenza">http://www.regione.marche.it/Entra-in-Regione/Fondi-Europei/Assistenza</a>).</p> <p>Nella sezione inoltre sono presenti delle utili FAQ, con le risposte ai quesiti più comuni riguardanti le opportunità di finanziamento, modalità di accesso, approfondimenti, ecc.</p>
Tempi (orari di apertura, su appuntamento, stagionalità)	<p>L'help desk è attivo tutti i giorni via mail, mentre la chat e la linea di telefono dedicata sono attive dal martedì al giovedì dalle ore 9.30 alle ore 12.30.</p> <p>In generale, coloro che contattano lo sportello fuori dall'orario in cui il servizio risulta attivo (esempio tramite mail), sono oggetto di una successiva azione di recall.</p>
Eventuali costi a carico dell'utente	Nessun costo previsto
Risorse umane impiegate	<p>Due persone: Marisa Celani Barbara Fioravanti</p> <p>più una persona con funzione sostitutiva in caso di assenza delle due persone titolari: Raffaella Rotiroti (assistenza tecnica esterna per la comunicazione)</p>

**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	Accessi degli utenti a colloqui personalizzati, tenuti dagli addetti allo sportello e dai responsabili dei bandi in caso di finanziamenti a gestione regionale: accessi fisici rispetto alla media degli accessi su base mensile (ad oggi 2 accessi fisici su una media di 27 mensili)	7,5%	11%
- Accessibilità multicanale	Possibilità di svolgere la procedura completamente da web. (si/no)	Si	Si
Tempestività	Tempi di risposta agli utenti rispetto al momento dell'accesso	2 giorni	2 giorni
Trasparenza	1. Azioni di pubblicità e diffusione capillare dei bandi e delle opportunità in generale, al fine di raggiungere più utenti potenziali possibile (n. azioni su totale anno precedente): mailing, pubblicazione nel sito, invio tramite PEC alle imprese, eventi	15	18
	2. Aggiornamento degli accessi all'help desk nella mailing list della newsletter regionale "MarcheEuropa" (si/no)	Si	Si
	3. Pubblicazione di contatti e supporto per chiarimenti (si/no)	Si	Si
Efficacia	Per comprendere le esigenze degli utenti a fine contatto l'utente è chiamato a compilare un questionario on line sulla qualità del servizio di assistenza così da permettere un miglioramento continuo. Gradimento del servizio da parte degli utenti rispetto alle loro esigenze (questionari con gradimento in generale positivo / n. totale questionari)	80%	90%
- Conformità	Conformità rispetto alla normativa comunitaria in materia di pubblicità e comunicazione dei fondi europei (si/no)	Si	Si
- Affidabilità	Informazioni di approfondimento sulle opportunità di finanziamento per cittadini, enti e imprese, previste dalla programmazione 2014-2020, con particolare approfondimento al FESR Marche	Si	si
- Compiutezza	<i>(In questo caso non applicabile)</i>		
Continuità	Il servizio mail è attivo tutti i giorni. Il servizio di assistenza telefonica/chat è attivo 12 ore alla settimana.	Si	si
Elasticità	<i>(In questo caso non applicabile)</i>		
Flessibilità	<i>(In questo caso non applicabile)</i>		
Equità	<i>(In questo caso non applicabile)</i>		
Efficienza	Predisposizione di una SCHEDA CHIAMATA per aiutare gli addetti allo sportello a ottimizzare e	No	Si

	meglio gestire i vari possibili percorsi di conversazione (si/no)		
Empatia	Il servizio fornisce tutte le informazioni e possibili soluzioni alla singola richiesta		