

SERVIZIO EROGATO:

Denominazione struttura: SERVIZIO POLITICHE SOCIALI E SPORT

A. Scheda di analisi del Servizio erogato

PRINCIPALI CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO EROGATO	
Denominazione	Voucher per l'acquisizione di servizi socio educativi per minori a carico 0-36 mesi
Descrizione del servizio erogato	L'intervento ha la finalità di sostenere la particolare condizione di genitori occupati attraverso il potenziamento della fruibilità, da parte delle famiglie monogenitoriali e nucleari con minori a carico e conviventi di età compresa tra 0 e 36 mesi, dei servizi socio-educativi per la prima infanzia, nell'ambito di un più ampio sistema di servizi offerti da strutture pubbliche e/o private presenti sul territorio. Il servizio consiste nell'erogazione di voucher alle famiglie per la compartecipazione alla spesa per la frequenza di nidi di infanzia, centri per l'infanzia e nidi domiciliari.
Tipologia di servizio (finale collettivo, finale individuale)	Finale individuale: il servizio si attiva su istanza dell'utente esterno (genitori di minori 0 – 36 mesi), ed è perfezionato con la stipulazione dell'apposito contratto voucher tra utente ed ente gestore.
Missione/Programmi (D.Lgs 118/2011)	Missione/programma: 1210 Politica regionale unitaria per i diritti sociali e la famiglia
Responsabile dell'Ufficio che eroga il servizio	Dirigente del Servizio Politiche Sociali e Sport: Giovanni Santarelli
Responsabile del procedimento connesso al servizio erogato	Beatrice Carletti
Output	Erogazione a favore della famiglia di un voucher del valore massimo di € 2.000,00 (valore mensile massimo di € 200,00) per la frequenza da novembre 2017 (o successivo mese) a massimo ottobre 2018 (o precedente mese) di uno dei seguenti servizi autorizzati e accreditati ai sensi della L.R.9/2003: nidi di infanzia, centri per l'infanzia o nidi domiciliari. Le suddette somme vanno a coprire in tutto o in parte il costo della retta mensile e vengono rimborsate, da parte della Regione Marche, attraverso un corrispettivo monetario a favore dell'ente gestore a scadenze predefinite.
TIPOLOGIA DI UTENZA CHE USUFRUISCE DEL SERVIZIO	
Destinatari	Devono possedere tutti i seguenti requisiti: <ul style="list-style-type: none">- essere cittadini italiani o di uno Stato membro dell'Unione Europea o di una nazione non facente parte dell'Unione Europea in possesso di regolare permesso di soggiorno da almeno tre anni;- essere residenti o domiciliati in uno dei Comuni della Regione Marche;

	<ul style="list-style-type: none"> - essere genitori/esercenti la potestà genitoriale di figli di età compresa tra 0 e 36 mesi, nello stato di coniugati o conviventi, divorziati, vedovi, separati o single; - risultare occupati al momento della presentazione della domanda; - possedere un ISEE non superiore ad € 25.000,00
MODALITA' DI EROGAZIONE	
Modalità di accesso al servizio (sportello, multicanale,...)	<p>La presentazione della domanda da parte dei genitori, il caricamento del contratto voucher e le richieste di rimborso da parte degli enti gestori sono gestite unicamente via web tramite portale SIFORM2, 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).</p> <p>I genitori richiedenti possono accedere direttamente al portale o avvalersi degli operatori a disposizione presso i Punti Unici di Accesso (PUA) ubicati presso gli Ambiti Territoriali Sociali.</p>
Supporti (infrastrutture, attrezzature, modulistica)	<p>E' stata predisposta una infrastruttura web, pur non appositamente dedicata, accessibile all'utente alla pagina https://SIFORM2.regione.marche.it/ attraverso la quale avviene la gestione operativa dell'intero processo, salvo l'adozione di decreti dirigenziali per l'approvazione dell'avviso pubblico, della modulistica, delle graduatorie e degli impegni di spesa.</p> <p>Per la divulgazione di tutti gli atti inerenti da parte della Regione sono stati utilizzati i seguenti indirizzi:</p> <p>http://www.regione.marche.it/Regione-Utile/Sociale/Sostegno-alla-famiglia#Risorse-economiche</p> <p>http://www.regione.marche.it/Entra-in-Regione/Bandi</p>
Tempi (orari di apertura, su appuntamento, stagionalità)	<p>L'avviso pubblico per la presentazione delle domande è stato pubblicato dal 29/06/2017 al 31/07/2017: periodo durante il quale i genitori richiedenti potevano accedere direttamente al portale o avvalersi degli operatori a disposizione presso i Punti Unici di Accesso (PUA) ubicati presso gli Ambiti Territoriali Sociali, secondo giorni ed orari di accesso prestabiliti e monitorati.</p> <p>Le informative principali (Avviso, modulistica, chiarimenti procedurali) sono stati diffusi agli Ambiti Territoriali Sociali, affinché li divulgassero sul territorio (nidi e centri per l'infanzia comunali e non).</p> <p>La procedura di utilizzo del voucher, dal momento della presentazione della domanda al termine della validità del contratto tra famiglia e servizio fino al rimborso della quota all'ente gestore, si estende nell'arco di circa i 17 mesi. Per tutta la durata del periodo gli utenti per questioni/dubbi/difficoltà nell'utilizzo della procedura telematica, possono contattare il servizio di assistenza (help desk) raggiungibile all'indirizzo email siform@regione.marche.it oppure al numero telefonico 071/8063442; mentre per questioni/dubbi/difficoltà inerenti l'Avviso pubblico, possono contattare il Servizio Politiche sociali e sport nelle persone del Responsabile del procedimento e dei funzionari collaboratori .</p>

Eventuali costi a carico dell'utente	
Risorse umane impiegate	Beatrice Carletti (Responsabile del procedimento) tel 071/8064033. Loredana Carpentiere tel 071/8064042 Silvia Cioccolanti 071/8064047

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	Orario di apertura dell'ufficio nel periodo di pubblicazione del bando e nei periodi successivi	100	100
- Accessibilità multicanale	La procedura si svolge completamente da web in via esclusiva.	SI	SI
Tempestività	Tempestività di pubblicazione degli atti inerenti sulle pagine web dedicate. Tempestività nella comunicazione delle graduatorie per e-mail a tutti i singoli richiedenti	3 giorni	30 giorni
Trasparenza	<ol style="list-style-type: none"> 1. Azioni di pubblicità del bando al fine di raggiungere più utenti potenziali possibile (divulgazione tramite ATS), 2. Aggiornamento della mailing list dei destinatari di informativa (si/no) 3. Supporto per chiarimenti 4. Creazione di mail dedicata vouchernidi@regione.marche.it per facilitare l'utenza che scrive per avere informazioni e per snellire il lavoro di gruppo all'interno dello staff 	80%	100%
Efficacia			
- Conformità	Conformità rispetto all'Avviso pubblico	SI	SI
- Affidabilità	(in questo caso non compilabile)		
- Compiutezza	Sono stati assegnati tutti i 500 voucher stabiliti. Sono state altresì accolte le interpretazioni delle clausole dell'Avviso pubblico secondo il principio del <i>favor</i> per l'utente finale, nel rispetto degli atti adottati.	SI	SI
Continuità	(in questo caso non compilabile)		
Elasticità	(in questo caso non compilabile)		
Flessibilità	(in questo caso non compilabile)		
Equità	(in questo caso non compilabile)		
Efficienza	L'istruttoria è stata condotta con metodo improntato a semplificazione, evitando di appesantire gli utenti con richieste quando si poteva operare d'ufficio.	SI	SI
Empatia	(in questo caso non compilabile)		