

SERVIZIO EROGATO: *"Selezione idonei per conferimento incarichi di Direzione Generale degli Enti del SSR"*

Denominazione della struttura che eroga il servizio: **Settore Risorse umane e formazione**

A. Scheda di analisi del Servizio erogato

PRINCIPALI CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO EROGATO	
Denominazione	Selezione idonei per conferimento incarichi di Direzione Generale degli Enti del SSR
Descrizione del servizio erogato	Espletamento della procedura per la selezione degli idonei per conferimento incarichi di Direzione Generale degli Enti del SSR
Tipologia di servizio	Individuale
Missione/Programmi (D.Lgs 118/2011)	013 - Tutela della salute / 13_01 - Servizio sanitario regionale - finanziamento ordinario corrente per la garanzia dei LEA
Responsabile dell'Ufficio che eroga il servizio	Federica Franchini
Responsabile del provvedimento (nei casi in cui il servizio derivi da un procedimento che si conclude con un provvedimento)	Paola Maurizi
Responsabile del procedimento connesso al servizio erogato	Paola Maurizi
Oggetto della prestazione	Individuazione degli idonei per il conferimento incarichi di Direzione Generale degli Enti del SSR
TIPOLOGIA DI UTENZA CHE USUFRUISCE DEL SERVIZIO	
Destinatari	Iscritti all'elenco nazionale idonei per conferimento incarichi di Direzione Generale degli Enti del SSN
MODALITA' DI EROGAZIONE	
Modalità di accesso al servizio (sportello fisico, telematico, multicanale,..)	• Disponibilità a ricevere gli utenti in ufficio e a fornire risposte telefoniche o tramite email • PEC regione.marche.sanitarisorseumane@emarche.it per invio domanda e documentazione
Supporti (infrastrutture, attrezzature, modulistica)	http://www.regione.marche.it/Amministrazione-Trasparente/Bandi-di-concorso/ Sezione "Altri avvisi di selezione pubblica"

Tempi (di accesso/fruizione/accoglienza dell'istanza)	Tempi dettati dall'avviso di selezione
Eventuali costi a carico dell'utente	no
Contatti	Indirizzo fisico: Via Gentile da Fabriano 3 - 60125 Ancona Email istituzionale: settore.RUFormazione@regione.marche.it PEC: regione.marche.sanitarisorseumane@emarche.it Telefono Segreteria: 071 8064138 Pagina Web Ufficiale: http://www.regione.marche.it/Amministrazione-Trasparente/Bandi-di-concorso/Sezione "Altri avvisi di selezione pubblica"

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 Pec, Mail	2	2
2. Tempestività				
	Tempo massimo intercorrente tra la richiesta dell'utente e l'effettiva erogazione del servizio. Frequenza di erogazione del servizio.	n. erogazioni nell'anno	50	50

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 Pec, Mail	2 2
3.2	Partecipazione			
4. Efficacia				
4.1	Conformità	Corrispondenza della prestazione con le specifiche regolamentate	(n.istanze evase/n. totale istanze)%anno	100
4.2	Affidabilità	Corrispondenza della prestazione con le specifiche dichiarate/promesse all'utente	(n.reclami risolti/n.totale reclami)%anno	100%
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%

