

SERVIZIO EROGATO: "Equivalenza titolo di studio"

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	Equivalenza titolo di studio
Descrizione del servizio erogato	riconoscimento dell'equivalenza ai diplomi universitari dell'area sanitaria dei titoli del pregresso ordinamento, in attuazione dell'articolo 4, comma 2, della legge 26 febbraio 1999, n. 42
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)	
Responsabile del procedimento connesso al servizio erogato	Loredana Moretti
Oggetto della prestazione	Riconoscimento dell'equivalenza ai diplomi universitari dell'area sanitaria dei titoli del pregresso ordinamento
TIPOLOGIA DI UTENZA CHE USUFRUISCE DEL SERVIZIO	
Destinatari	I professionisti italiani che hanno conseguito un titolo di studio in area sanitaria non riconosciuto equipollente dalla normativa vigente.
MODALITA' DI EROGAZIONE	
Modalità di accesso al servizio (sportello fisico, telematico, multicanale,...)	La modalità di accesso avviene attraverso la compilazione di apposita domanda scaricabile dal sito istituzionale. All'interno del Settore Risorse Umane e Formazione è presente un'unità di personale preposta all'istruttoria delle istanze pervenute.
Supporti (infrastrutture, attrezzature, modulistica)	
Tempi (di accesso/fruizione/accoglienza dell'istanza)	La domanda può essere inoltrata via PEC, o tramite raccomandata A.R. , o per posta ordinaria o a mano, presso il protocollo del Dipartimento Salute.

Eventuali costi a carico dell'utente	Marca da bollo
Contatti	Indirizzo fisico: Palazzo Rossini – via G. Da Fabriano, 3 - 60125 Ancona Email istituzionale: settore.RUFormazione@regione.marche.it PEC: regione.marche.sanitarisorseumane@emarche.it Telefono Segreteria: 0718064080 Pagina Web Ufficiale: Pagina in allestimento

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 Ufficio o Sportello, Telefono, Pec, Posta, Raccomandata AR, Mail	6	6
2. Tempestività				
	Tempo massimo intercorrente tra la richiesta dell'utente e l'effettiva erogazione del servizio. Frequenza di erogazione del servizio.	%erogazioni nei termini nell'anno	100%	100%

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, Posta, Raccomandata AR, Mail	6 6
3.2	Partecipazione			
4. Efficacia				
4.1	Conformità	Corrispondenza della prestazione con le specifiche regolamentate	numero totale istanze evase nell'anno/numero totale istanze pervenute nell'anno	100% 100%
4.2	Affidabilità			
4.3	Compiutezza			

