

SERVIZIO EROGATO: "Elenco Rilevatori Statistici"

Denominazione della struttura che eroga il servizio: **Settore Controllo di gestione e sistemi statistici**

Dirigente: **Stefania Ambrosini**

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 Struttura 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	Individuale
Missione/Programmi (D.Lgs 118/2011)	001 - Servizi istituzionali, generali e di gestione / 01_08 - Statistica e sistemi informativi
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	Cristina Lucchetti
Oggetto della prestazione	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 fisico, telematico, 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 https://www.regione.marche.it/Entra-in-Regione/Statistica/Elenco-dei-Rilevatori#Iscrizione-e-Rinnovo , attraverso la quale avviene la gestione operativa dell'intero processo: presentazione della domanda di iscrizione, aggiornamento e cancellazione della posizione, ecc,... La stessa pagina web è utilizzata per la divulgazione di informazioni e avvisi da parte dell'Ente
Tempi (di accesso/fruizione/accoglienza dell'istanza)	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.
Eventuali costi a carico dell'utente	Per effettuare la prima iscrizione è richiesta una marca da bollo amministrativa dell'importo in vigore
Contatti	Indirizzo fisico: Via Gentile Da Fabriano 2/4, 60125 Ancona Email istituzionale: settore.controllogestionesis@regione.marche.it PEC: regione.marche.statistica-cge@emarche.it Telefono Segreteria: 071/8064470 Pagina Web Ufficiale: www.statistica.marche.it

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	90%	90%
1.2 Accessibilità multicanale	Canali diversi di accesso al servizio	n. canali CanaliWeb	1	1
2. Tempestività				
	Tempo massimo intercorrente tra la richiesta dell'utente e l'effettiva erogazione del servizio. Frequenza di erogazione del servizio.	Tempestività di pubblicazione dell’elenco sul BUR, e conseguente pubblicazione sul sito istituzionale dell’Ente, rispetto alla chiusura del procedimento (n. massimo di giorni)	30 giorni	30 giorni

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 CanaliWeb	1 1
3.2	Partecipazione			
4. Efficacia				
4.1	Conformità	Corrispondenza della prestazione con le specifiche regolamentate	(n.istanze evase/n. totale istanze)%anno	100% 100%
4.2	Affidabilità			
4.3	Compiutezza			

