

**SERVIZIO EROGATO:** *"Concessione contributi, sottoforma di voucher, per la partecipazione a master universitari e corsi di perfezionamento post-laurea, rivolto a giovani laureati disoccupati/inattivi"*

Denominazione della struttura che eroga il servizio: **Settore Istruzione, innovazione sociale e sport**

Dirigente: **Massimo Rocchi**

**A. Scheda di analisi del Servizio erogato**

| PRINCIPALI CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO EROGATO                                                                             |                                                                                                                                                                                    |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Denominazione                                                                                                               | Concessione contributi, sottoforma di voucher, per la partecipazione a master universitari e corsi di perfezionamento post-laurea, rivolto a giovani laureati disoccupati/inattivi |
| Descrizione del servizio erogato                                                                                            | Erogazione di un contributo a costi standard per la frequenza a master universitari e corsi di perfezionamento post-laurea                                                         |
| Tipologia di servizio                                                                                                       | Individuale                                                                                                                                                                        |
| Missione/Programmi (D.Lgs 118/2011)                                                                                         | 004 - Istruzione e diritto allo studio / 04_07 - Diritto allo studio                                                                                                               |
| Responsabile del provvedimento (nei casi in cui il servizio derivi da un procedimento che si conclude con un provvedimento) | Dirigente: Dott. Massimo Rocchi                                                                                                                                                    |
| Responsabile del procedimento connesso al servizio erogato                                                                  | Dott.ssa Paola Frammartino                                                                                                                                                         |
| Oggetto della prestazione                                                                                                   | Erogazione contributo                                                                                                                                                              |
| TIPOLOGIA DI UTENZA CHE USUFRUISCE DEL SERVIZIO                                                                             |                                                                                                                                                                                    |
| Destinatari                                                                                                                 | Giovani laureati marchigiani disoccupati/inattivi                                                                                                                                  |
| MODALITA' DI EROGAZIONE                                                                                                     |                                                                                                                                                                                    |
| Modalità di accesso al servizio (sportello fisico, telematico, multicanale,...)                                             | Accesso per via telematica tramite la piattaforma SIFORM                                                                                                                           |
| Supporti (infrastrutture, attrezzature, modulistica)                                                                        | Infrastruttura telematica SIFORM                                                                                                                                                   |
| Tempi (di accesso/fruizione/accoglienza dell'istanza)                                                                       | L'Avviso pubblico per la presentazione delle domande resta aperto per l'intera durata della programmazione FSE+ 2021/2027, fino ad esaurimento delle risorse disponibili.          |

|                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|--------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Eventuali costi a carico dell'utente |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Contatti                             | <p>Indirizzo fisico: Via Tiziano 44, 60125 Ancona</p> <p>Email istituzionale:<br/>settore.istruzioneinnovazioneesocialesport@regione.marche.it</p> <p>PEC: regione.marche.istruzioneinnovazioneesocialesport@emarche.it</p> <p>Telefono Segreteria: 071 806 3216 – 3599</p> <p>Pagina Web Ufficiale: <a href="https://www.regione.marche.it/Regione-Utile/Istruzione-Formazione-e-Diritto-allo-Studio/Alta-Formazione#21337_Voucher-Master-2023-2027-(in-corso)">https://www.regione.marche.it/Regione-Utile/Istruzione-Formazione-e-Diritto-allo-Studio/Alta-Formazione#21337_Voucher-Master-2023-2027-(in-corso)</a></p> |

**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                                                                                                                     |                                                                                                                                          |                 |                                |
| 1.2                                            | Accessibilità multicanale                                                                                                                | Canali diversi di accesso al servizio<br><br>CanaliWeb                                                                                   | 1               | 1                              |
| 2. Tempestività                                |                                                                                                                                          |                                                                                                                                          |                 |                                |
|                                                | Tempo massimo intercorrente tra la richiesta dell'utente e l'effettiva erogazione del servizio.<br>Frequenza di erogazione del servizio. | N. Erogazioni nei termini (% annua)                                                                                                      | 100%            | 100%                           |
| 3. Trasparenza                                 |                                                                                                                                          |                                                                                                                                          |                 |                                |
| 3.1                                            | Informazione e Comunicazione                                                                                                             | n. canali<br><br>Ufficio o Sportello, Telefono, Pec, Posta, Raccomandata AR, Mail, CanaliWeb, SocialMedia, TecnologiaMobile o App, Altro | 10              | 10                             |
| 3.2                                            | Partecipazione                                                                                                                           |                                                                                                                                          |                 |                                |
| 4. Efficacia                                   |                                                                                                                                          |                                                                                                                                          |                 |                                |
| 4.1                                            | Conformità                                                                                                                               |                                                                                                                                          |                 |                                |

|                  |                                                                                   |                              |   |   |
|------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|---|---|
| 4.2 Affidabilità | Corrispondenza della prestazione con le specifiche dichiarate/promesse all'utente | n. istanze reclamo nell'anno | 0 | 0 |
| 4.3 Compiutezza  |                                                                                   |                              |   |   |