

SERVIZIO EROGATO: "Riconoscimento servizio sanitario prestato all'estero"

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

Dirigente: **Federica Franchini**

A. Scheda di analisi del Servizio erogato

PRINCIPALI CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO EROGATO	
Denominazione	Riconoscimento servizio sanitario prestato all'estero
Descrizione del servizio erogato	Il servizio è rivolto ai sanitari che abbiano effettuato periodi lavorativi all'estero. Essi devono essere residenti nella Regione Marche o se dimoranti all'estero, devono aver avuto nella Regione Marche la loro ultima residenza.
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 del provvedimento (nei casi in cui il servizio derivi da un procedimento che si conclude con un provvedimento)	Federica Franchini
Responsabile del procedimento connesso al servizio erogato	Barbara Passeri
Oggetto della prestazione	Riconoscimento servizio sanitario prestato all'estero ai fini concorsuali
TIPOLOGIA DI UTENZA CHE USUFRUISCE DEL SERVIZIO	
Destinatari	Personale in possesso di qualifiche dell'ordinamento sanitario che hanno svolto periodi lavorativi all'estero
MODALITA' DI EROGAZIONE	
Modalità di accesso al servizio (sportello fisico, telematico, multicanale,..)	La modalità di accesso avviene attraverso la presentazione di apposita domanda da richiedere al settore, corredata della relativa documentazione. All'interno del Settore Risorse Umane e Formazione è presente un'unità di personale preposta all'istruttoria delle istanze pervenute.
Supporti (infrastrutture, attrezzature, modulistica)	Modulistica da richiedere al Settore Risorse Umane e Formazione
Tempi (di accesso/fruizione/accoglienza dell'istanza)	La domanda può essere inoltrata all'indirizzo PEC: regione.marche.sanitarisorseumane@emarche.it Fruizione del servizio: entro 90 giorni

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: 071/8064175 Pagina Web Ufficiale: 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%
			N. di personale di riferimento per accedere al servizio	1	1
1.2	Accessibilità multicanale	Canali diversi di accesso al servizio	n. canali Ufficio o Sportello, Pec, Posta, Raccomandata AR	4	4
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	3	3
			Tempo massimo intercorrente tra la richiesta dell'utente e l'effettiva erogazione del servizio	90 giorni	90 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, Altro	2
3.2	Partecipazione			
4. Efficacia				
4.1	Conformità	Corrispondenza della prestazione con le specifiche regolamentate	Corrispondenza della prestazione con le specifiche regolamentate con la DGR n. 2596 del 06.11.2001.	SI
4.2	Affidabilità			
4.3	Compiutezza			

