SERVIZIO EROGATO: *"Servizi informativi relativi al Por Fesr Marche 2014/2020 e alle altre opportunità di finanziamento: Help Desk Fondi Europei"*

Denominazione della struttura che eroga il servizio: **Posizione di funzione - Programmazione nazionale e comunitaria**

A. Scheda di analisi del Servizio erogato

PRINCIPALI CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO EROGATO	
Denominazione	Servizi informativi relativi al Por Fesr Marche 2014/2020 e alle altre opportunità di finanziamento: Help Desk Fondi Europei
Descrizione del servizio erogato	Il servizio svolge la funzione di help desk su tutto il territorio della Regione, fornendo informazioni di approfondimento sulle opportunità di finanziamento per cittadini, enti e imprese, previste dalla programmazione 2014-2020, con particolare riferimento al FESR Marche (Fondo Europeo di Sviluppo Regionale). Gli utenti che accedono al servizio vengono inseriti anche nella mailing list della Newsletter "MarcheEuropa", che ad oggi mette insieme oltre 5 mila indirizzi di posta elettronica.
Tipologia di servizio	Individuale
Missione/Programmi (D.Lgs 118/2011)	
Responsabile dell'Ufficio che eroga il servizio	Dirigente della P.F. Programmazione Nazionale e Comunitaria
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	.
Oggetto della prestazione	Informazioni, documenti, riferimenti a siti di approfondimento, colloqui individuali. L'obietto è quello di semplificare e rendere accessibili le informazioni in merito alle opportunità di finanziamento con fondi europei, attraverso il contatto diretto con persone competenti, in grado di rispondere in maniera puntuale alle richieste degli utenti.
TIPOLOGIA DI UTENZA CHE USUFRUISCE DEL SERVIZIO	
Destinatari	Il servizio è rivolto a cittadini, imprese, enti, terzo settore.
MODALITA' DI EROGAZIONE	

Modalità di accesso al servizio (sportello fisico, telematico, multicanale,..)	Le possibilità di accesso al servizio sono le seguenti: CONTATTO WEB: All'interno del sito web http://www.regione.marche.it/Entra-in-Regione/FondiEuropei, cliccando alle voci "Bandi e avvisi Opportunità di finanziamento FESR" e "Bandi e avvisi Opportunità di finanziamento FSE" è possibile visualizzare l'elenco dei bandi/avvisi di finanziamento FESR e FSE scaduti/ancora non scaduti. CONTATTO MAIL: europa@regione.marche.it/europedirect@regione.marche.it Una mail unica per le richieste di informazioni; a leggerla sono preposti operatori appositamente formati che rispondono nel più breve tempo possibile. ASSISTENZA TELEFONICA: n. 071/8063858 - 0736/352891 (chiamata a costo tariffa urbana). Linea dedicata al servizio di assistenza. CHAT: Un canale interattivo tramite il quale gli operatori rispondono in diretta ai messaggi di richiesta degli utenti. POSSIBILITA' DI ACCESSO FISICO PER COLLOQUI INDIVIDUALI: E' possibile fissare, con gli operatori con i quali si entra a contatto, appuntamenti per l'espletamento di colloqui individuali con gli operatori stessi o con i responsabili dei bandi di finanziamento ai quali si è interessati.
Supporti (infrastrutture, attrezzature, modulistica)	E' stata predisposta, all'interno del sito web http://www.regione.marche.it/Entra-in-Regione/FondiEuropei, la specifica sezione http://www.regione.marche.it/Entra-in-Regione/FondiEuropei/Assistenza, nella quale, cliccando alla voce "HELP DESK Informazioni, dubbi domande: scrivici qui!" vengono indicate in maniera chiara le modalità di accesso al servizio. Nella sezione sono presenti anche utili FAQ, contenenti le risposte ai quesiti più comuni riguardanti le opportunità di finanziamento, le modalità di accesso...
Tempi (di accesso/fruizione/accoglienza dell'istanza)	Il contatto web è sempre attivo. Il contatto mail è attivo tutti i giorni: il personale addetto procederà ad una successiva azione di recall (tramite telefono o mail) L'assistenza telefonica e la chat sono garantite dal martedì al giovedì dalle ore 9.30 alle ore 12.30. In orari diversi è possibile lasciare un messaggio e si verrà ricontattati.
Eventuali costi a carico dell'utente	Nessun costo previsto

Contatti	Indirizzo fisico: Via Gentile d Fabriano 44 Email istituzionale: europa@regione.marche.it PEC: regione.marche.programmazioneunitaria@emarche.it Telefono Segreteria: tel. 071 806 3674 fax 071 806 3037 Pagina Web Ufficiale: https://www.regione.marche.it/Entra-in-Regione/Fondi-Europeixx

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	Possibilità di accesso fisico degli utenti per l'espletamento di colloqui personalizzati	SI	SI
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.	Tempo massimo di risposta agli utenti rispetto al momento dell'accesso.	2 giorni	2 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.)	1. Aggiornamento, con i riferimenti degli utenti che accedono al servizio, della mailing list della newsletter regionale "MarcheEuropa" 2. Presenza di un sito web che fornisca informazioni utili sule opportunità di finanziamento coi fondi europei e sulle modalità di accesso al servizio di help desk. 3. Possibilità per l'utente di esprimere, alla fine di ogni contatto, il proprio livello di soddisfazione in merito al servizio di assistenza ricevuto.	SI	SI
3.2	Partecipazione				
4.	**Efficacia**				
4.1	Conformità	Corrispondenza della prestazione con le specifiche regolamentate	Presenza di normativa o atti regolatori di riferimento - Regolamento (UE) n. 1303 del 17/12/2013 e Regolamento (UE) n. 821 del 28/07/2014.	Si	Si

4.2 Affidabilità	Corrispondenza della prestazione con le specifiche dichiarate/promesse all'utente	Informazioni di approfondimento sulle opportunità di finanziamento per cittadini, enti e imprese previste dalla programmazione 2014/2020, con particolare riferimento al FESR Marche	SI	SI
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%	100%