SERVIZIO EROGATO: *"Concessione di voucher alle famiglie per servizi socio-educativi per la prima infanzia"*

Denominazione della struttura che eroga il servizio: **SERVIZIO POLITICHE SOCIALI E SPORT**

A. Scheda di analisi del Servizio erogato

PRINCIPALI CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO EROGATO	
Denominazione	Concessione di voucher alle famiglie per servizi socio-educativi per la prima infanzia
Descrizione del servizio erogato	L'intervento ha la finalità di sostenere la particolare condizione di genitori occupati attraverso il potenziamento della fruibilità, da parte delle famiglie monogenitoriali e nucleari con minori a carico e conviventi di età compresa tra 3 e 36 mesi, dei servizi socio-educativi per la prima infanzia, nell'ambito di un più ampio sistema di servizi offerti da strutture pubbliche e/o private presenti sul territorio. Il servizio consiste nell'erogazione di voucher alle famiglie per la compartecipazione alla spesa per la frequenza di nidi di infanzia, centri per l'infanzia e nidi domiciliari. il servizio si attiva su istanza dell'utente (genitori di minori 3 – 36 mesi), a seguito di istruttoria sia per la verifica delle condizioni di ammissibilità autodichiarate sia per la successiva assegnazione di punteggi per la formazione di graduatoria.
Tipologia di servizio	Individuale
Missione/Programmi (D.Lgs 118/2011)	012 - Diritti sociali, politiche sociali e famiglia / 12_10 - Politica regionale unitaria per i diritti sociali e la famiglia
Responsabile dell'Ufficio che eroga il servizio	Dirigente del Servizio Politiche Sociali e Sport: Giovanni Santarelli
Responsabile del provvedimento (nei casi in cui il servizio derivi da un procedimento che si conclude con un provvedimento)	Dirigente del Servizio Politiche Sociali e Sport: Giovanni Santarelli
Responsabile del procedimento connesso al servizio erogato	Beatrice Carletti – Loredana Carpentiere

Oggetto della prestazione	Concessione a favore della famiglia di un contributo economico del valore massimo di € 2.000,00 (valore mensile massimo di € 200,00) per la frequenza di massimo n. 10 mesi, nell'ambito dell'anno educativo di riferimento, di uno dei seguenti servizi autorizzati e accreditati ai sensi della L.R.9/2003: nidi di infanzia, centri per l'infanzia o nidi domiciliari. Le suddette somme vanno a coprire in tutto o in parte il costo della retta mensile che le famiglie sostengono e vengono rimborsate, da parte della Regione Marche, per il tramite di Ditta esterna, attraverso un corrispettivo monetario erogato direttamente a favore dell'ente gestore a scadenze predefinite.
TIPOLOGIA DI UTENZA CHE USUFRUISCE DEL SERVIZIO	
Destinatari	TIPOLOGIA DI UTENZA CHE USUFRUISCE DEL SERVIZIO I beneficiari del contributo devono possedere tutti i seguenti requisiti: - essere cittadini italiani o di uno Stato membro dell'Unione Europea o di una nazione non facente parte dell'Unione Europea in possesso di regolare permesso di soggiorno da almeno tre anni; - essere residenti o domiciliati in uno dei Comuni della Regione Marche; - essere genitori/esercenti la potestà genitoriale di figli di età compresa tra 3 e 36 mesi; - risultare occupati al momento della presentazione della domanda (tranne che in casi residuali specificati); - possedere un ISEE non superiore ad € 25.000,00
MODALITA' DI EROGAZIONE	
Modalità di accesso al servizio (sportello fisico, telematico, multicanale,..)	La presentazione della domanda da parte dei genitori e le richieste di rimborso da parte degli enti gestori e sono gestite unicamente via web tramite portale SIFORM2 e apposita Piattaforma informatica messa a disposizione dalla Ditta appaltatrice, previa acquisizione di credenziali di accesso al sistema di autenticazione. Le domande vengono presentate utilizzando il formulario presente nel sistema informatico SIFORM2 all'indirizzo internet http://siform.regione.marche.it/ Per accedere al sistema informatico SIFORM2, l'utente deve disporre di apposite credenziali di tipo "forte" ovvero con credenziali nominative rilasciate previo riconoscimento di persona con documento di identità. Sono supportate le seguenti modalità: SPID Livello 2, CNS – Carta Nazionale dei Servizi e Pin Cohesion. I genitori richiedenti possono accedere direttamente al portale o avvalersi degli operatori a disposizione presso i Punti Unici di Accesso (PUA) ubicati presso gli Ambiti Territoriali Sociali. Le richieste di rimborso vengono presentate nelle modalità online attraverso l'apposita piattaforma informatica messa a disposizione dalla Ditta Appaltatrice.

Supporti (infrastrutture, attrezzature, modulistica)	E' stata predisposta una infrastruttura web, pur non appositamente dedicata, accessibile all'utente alla pagina https://SIFORM2.regione.marche.it/ attraverso la quale avviene la gestione operativa di gran parte del procedimento, salvo l'adozione di decreti dirigenziali per l'approvazione dell'avviso pubblico, della modulistica, delle graduatorie e degli impegni di spesa. Le integrazioni documentali utili ai fini dell'istruttoria, e quelle eventuali nella fase dei controlli documentali, avvengono ancora secondo le vie amministrative ordinarie (mail, PEC, raccomandate), pur ponendosi l'obiettivo di digitalizzare ogni aspetto mediante la predetta piattaforma. Per la divulgazione di tutti gli atti inerenti da parte della Regione sono stati utilizzati i seguenti indirizzi: http://www.regione.marche.it/Regione-Utile/Sociale/Sostegno-alla-famiglia#Risorse- economiche http://www.regione.marche.it/Entra-in- Regione/Bandi
Tempi (di accesso/fruizione/accoglienza dell'istanza)	L'avviso pubblico per la presentazione delle domande viene pubblicato per 30 giorni consecutivi sul BURM. Le informative principali (Avviso, modulistica, chiarimenti procedurali) vengono diffuse agli Ambiti Territoriali Sociali, affinché li divulghino sul proprio territorio (nidi e centri per l'infanzia comunali e non). Il procedimento, dal momento della presentazione della domanda fino al rimborso dei saldi, si può estendere nell'arco di circa 16 -17 mesi. Nell'ambito del predetto periodo gli utenti possono contattare: - - per questioni/dubbi/difficoltà nell'utilizzo della procedura telematica, il servizio di assistenza (help desk) raggiungibile all'indirizzo email siform@regione.marche.it oppure al numero telefonico 071/8063442; - - per questioni/dubbi/difficoltà inerenti l'Avviso pubblico e ogni aspetto amministrativo, il Servizio Politiche sociali e sport nelle persone del Responsabile del procedimento e dei funzionari collaboratori.
Eventuali costi a carico dell'utente	NO

Contatti	Indirizzo fisico: Servizio Politiche Sociali e Sport Via G. da Fabriano, 3 Ancona Email istituzionale: beatrice.carletti@regione.marche.it loredana.carpentiere@regione.marche.it PEC: regione.marche.politichesociali@emarche.it Telefono Segreteria: 071.806.4033/4042 Pagina Web Ufficiale: www.regione.marche.it/Regione-Utile/Sociale/Sostegno-alla-famiglia#Voucher-Nidi-2019

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%
		Dal punto di vista spaziale l'accessibilità è massima a motivo della digitalizzazione del procedimento. Dal punto di vista temporale l'accessibilità è massima in quanto ad ogni PEC, mail , telefonata è stato dato riscontro tempestivo	100	100
1.2 Accessibilità multicanale	Canali diversi di accesso al servizio	n. canali Telefono, Pec, Mail, Altro	4	4
		Siti sopra indicati/PEC/mail dei singoli funzionari addetti e mail dedicata vouchernidi@regione.marche.it /telefoni	4	4

2. Tempestività				
	Tempo massimo intercorrente tra la richiesta dell'utente e l'effettiva erogazione del servizio. Frequenza di erogazione del servizio.	Tempestività di pubblicazione degli atti inerenti sulle pagine web dedicate. Tempestività nella comunicazione delle graduatorie per e-mail a tutti i singoli richiedenti. Tempestività nel rispetto del termine di conclusione del procedimento entro 60 gg dalla presentazione della domanda (Avviso).	58 gg	60 gg
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. Azioni di pubblicità del bando al fine di raggiungere più utenti potenziali possibile (divulgazione tramite ATS), 2. Aggiornamento della mailing list dei destinatari di informativa, 3. Supporto per chiarimenti, 4. Creazione di mail dedicata vouchernidi@regione.marche.it per facilitare l'utenza che scrive per avere informazioni e per snellire il lavoro di gruppo all'interno dello staff	80%	100%
3.2 Partecipazione				

4. Efficacia				
4.1 Conformità	Corrispondenza della prestazione con le specifiche regolamentate	Presenza di normativa o atti regolatori di riferimento - Conformità rispetto all'Avviso pubblico di cui alla DGR 561/2019 e al DDS 119_SPO/2019	Si	Si
	Corrispondenza della prestazione con le specifiche regolamentate	Conformità rispetto all'Avviso pubblico	100%	100%
4.2 Affidabilità				
4.3 Compiutezza				