SERVIZIO EROGATO: *"Accreditamento delle strutture formative della Regione Marche"*

Denominazione della struttura che eroga il servizio: **Posizione di funzione - Istruzione, Formazione, Orientamento e Servizi Territoriali per la Formazione**

A. Scheda di analisi del Servizio erogato

PRINCIPALI CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO EROGATO	
Denominazione	Accreditamento delle strutture formative della Regione Marche
Descrizione del servizio erogato	Provvedimento mediante il quale, verificata la sussistenza dei requisiti specifici previsti dalla normativa di riferimento (DGR 2164/2001 e DGR 1071/2005), si riconosce ad un ente pubblico o privato l'idoneità ad erogare corsi di formazione professionale nel territorio della Regione Marche. Le strutture formative accreditate sono tenute ad autocertificare annualmente il mantenimento della conformità delle procedure di gestione delle azioni formative, mediante la trasmissione di apposite pratiche previste sul portale di riferimento dell'accreditamento (DAFORM).
Tipologia di servizio	Individuale
Missione/Programmi (D.Lgs 118/2011)	015 - Politiche per il lavoro e la formazione professionale / 15_04 - Politica regionale unitaria per il lavoro e la formazione professionale
Responsabile dell'Ufficio che eroga il servizio	Dott. Massimo Rocchi
Responsabile del provvedimento (nei casi in cui il servizio derivi da un procedimento che si conclude con un provvedimento)	Dott. Massimo Rocchi
Responsabile del procedimento connesso al servizio erogato	Dott. Massimo Rocchi
Oggetto della prestazione	Adozione Decreto con il quale la Regione Marche riconosce ad un ente pubblico o privato l'idoneità ad erogare corsi di formazione professionale (finanziata e/o autorizzata) all'interno del territorio della Regione Marche.
TIPOLOGIA DI UTENZA CHE USUFRUISCE DEL SERVIZIO	
Destinatari	Istituti di Istruzione pubblica, Università e soggetti pubblici in genere, soggetti privati costituiti nelle forme di società di capitali, società di persone, società cooperative ,ditte individuali, associazioni, consorzi.
MODALITA' DI EROGAZIONE	

Modalità di accesso al servizio (sportello fisico, telematico, multicanale,..)	Sportello telematico tramite sistema informativo DAFORM http://daform.istruzioneformazionelavoro.marche.it/
Supporti (infrastrutture, attrezzature, modulistica)	Materiale informativo, modulistica digitale scaricabile dal sito della Regione Marche www.regione.marche.it Richiesta e istruttoria gestita mediante l'utilizzo della piattaforma informatica DAFORM con documenti in originale digitale che sono archiviati all'interno della piattaforma DAFORM e del sistema di protocollo PALEO.
Tempi (di accesso/fruizione/accoglienza dell'istanza)	La richiesta è inoltrata in modalità digitale senza limitazioni di giorni o orario.
Eventuali costi a carico dell'utente	Bollo per presentazione domanda (16€)
Contatti	Indirizzo fisico: Regione Marche-Palazzo Leopardi, Via Tiziano n. 44 - Ancona Email istituzionale: massimo.rocchi@regione.marche.it PEC: regione.marche.pf_istruzione@emarche.it Telefono Segreteria: 071/8063683 Pagina Web Ufficiale: www.istruzioneformazionelavoro.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 a settimana	36	36
		(n.ore apertura ufficio/n.ore lavoro)% settimana	100%	100%
		(n.giorni apertura ufficio/n.giorni di lavoro)%settimana	100%	100%
1.2 Accessibilità multicanale	Canali diversi di accesso al servizio	n. canali Telefono, Mail, SocialMedia	3	3
2. Tempestività				
	Tempo massimo intercorrente tra la richiesta dell'utente e l'effettiva erogazione del servizio. Frequenza di erogazione del servizio.	n. massimo di giorni di risposta	15	15

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 Telefono, Pec, Posta, Mail, CanaliWeb, Altro	6	6
3.2	Partecipazione				
4.	**Efficacia**				
4.1	Conformità	Corrispondenza della prestazione con le specifiche regolamentate	(N. istanze accettate)/(n. totale istanze pervenute)%	95%	100%
		Corrispondenza della prestazione con le specifiche regolamentate	(n.istanze evase/n. totale istanze)%anno	100%	100%
4.2	Affidabilità	Corrispondenza della prestazione con le specifiche dichiarate/promesse all'utente	n. istanze reclamo nell'anno	0	0
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%