SERVIZIO EROGATO: *"Certificazione delle competenze degli operatori delle strutture formative accreditate"*

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	Certificazione delle competenze degli operatori delle strutture formative accreditate
Descrizione del servizio erogato	Atto formale attraverso cui la Regione attesta ad un individuo, a seguito di valutazione, il possesso delle competenze di cui agli standard minimi ex art. 2 del Regolamento di cui alla DGR 1071/2005, riconoscendo ad esso valore giuridico nell'ambito del dispositivo di accreditamento delle strutture formative della Regione Marche.
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	Massimo Rocchi
Responsabile del provvedimento (nei casi in cui il servizio derivi da un procedimento che si conclude con un provvedimento)	Massimo Rocchi
Responsabile del procedimento connesso al servizio erogato	Massimo Rocchi
Oggetto della prestazione	Adozione Decreto con il quale la Regione Marche attesta ad un individuo, a seguito di valutazione, il possesso delle competenze di cui agli standard minimi ex art. 2 del Regolamento di cui alla DGR 1071/2005, riconoscendo ad esso valore giuridico nell'ambito del dispositivo di accreditamento delle strutture formative della Regione Marche.
TIPOLOGIA DI UTENZA CHE USUFRUISCE DEL SERVIZIO	
Destinatari	Persone fisiche: operatori del sistema della formazione professionale.
MODALITA' DI EROGAZIONE	

Modalità di accesso al servizio (sportello fisico, telematico, multicanale,..)	Invio delle istanze di richiesta di certificazione delle competenze, da parte dei singoli operatori del sistema della formazione professionale, mediante 3 canali: posta ordinaria, pec, consegna a mano in ufficio.
Supporti (infrastrutture, attrezzature, modulistica)	Materiale informativo, modulistica digitale scaricabile dal sito della Regione Marche www.regione.marche.it
Tempi (di accesso/fruizione/accoglienza dell'istanza)	La richiesta è inoltrata: • tramite posta ordinaria o pec senza limitazioni di giorni o orario; • tramite consegna a mano, nei giorni e secondo gli orari di apertura dell'ufficio
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.	Tempestività del riscontro sull'accertamento dei requisiti	30 giorni	30 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 Telefono, Pec, Mail, CanaliWeb	4	4
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%