

SERVIZIO EROGATO: "Autorizzazione e Accredimento delle strutture che esercitano l'attività del trasporto sanitario "

Denominazione della struttura che eroga il servizio: **Settore Autorizzazioni e accreditamenti**

A. Scheda di analisi del Servizio erogato

PRINCIPALI CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO EROGATO	
Denominazione	Autorizzazione e Accredimento delle strutture che esercitano l'attività del trasporto sanitario
Descrizione del servizio erogato	Il servizio erogato è volto a consentire il rilascio dell'autorizzazione e dell'accreditamento per l'esercizio del servizio di trasporto sanitario, ai soggetti che ne fanno richiesta, come previsto dagli artt. 26 e 26/bis della L.R. 36/98 e all'attività di vigilanza e di controllo prevista dall'art. 27 della L.R. 36/98, previa verifica del possesso di specifici requisiti strutturali, tecnologici, organizzativi e professionali da parte delle competenti Commissioni Tecniche delle AST. Inoltre viene pubblicato, nel sito istituzionale all'interno di "Regione utile" ed in "Amministrazione trasparente", l'elenco di tutti i soggetti accreditati al servizio di trasporto sanitario.
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 dell'Ufficio che eroga il servizio	Nocchi Marco
Responsabile del provvedimento (nei casi in cui il servizio derivi da un procedimento che si conclude con un provvedimento)	Dirigente del Settore, Nocchi Marco
Responsabile del procedimento connesso al servizio erogato	Roberto Sagrati
Oggetto della prestazione	L'autorizzazione e l'accreditamento dei soggetti che erogano servizi di trasporto sanitario avviene attraverso la decretazione, con esplicita individuazione delle diverse tipologie di servizio e dei veicoli attraverso i quali viene espletata l'attività stessa.
TIPOLOGIA DI UTENZA CHE USUFRUISCE DEL SERVIZIO	
Destinatari	I soggetti richiedenti e le Strutture già Autorizzate e Accreditate.

MODALITA' DI EROGAZIONE	
Modalità di accesso al servizio (sportello fisico, telematico, multicanale,..)	La modalità di accesso al servizio avviene prevalentemente in via telematica attraverso la trasmissione del modello di domanda scaricabile dal sito istituzionale: https://www.regione.marche.it/Regione-Utile/Salute/Autorizzazione-e-Accreditamento-Trasporto-sanitario
Supporti (infrastrutture, attrezzature, modulistica)	È possibile scaricare la modulistica disponibile all'interno del sito istituzionale della Regione Marche: https://www.regione.marche.it/Regione-Utile/Salute/Autorizzazione-e-Accreditamento-Trasporto-sanitario .
Tempi (di accesso/fruizione/accoglienza dell'istanza)	La domanda di accreditamento può essere inoltrata via PEC o per posta (tramite raccomandata A.R.) o a mano presso l'ufficio protocollo del Dipartimento Salute
Eventuali costi a carico dell'utente	Secondo la normativa di legge.
Contatti	Indirizzo fisico: Via G. da Fabriano n. 3 60125 Ancona (AN) Email istituzionale: settore.autorizzazioniaccreditamenti@regione.marche.it PEC: regione.marche.accreditamentistrutturesanitarie@emarche.it Telefono Segreteria: 071 8064097 Pagina Web Ufficiale: https://www.regione.marche.it/Regione-Utile/Salute/Autorizzazione-e-Accreditamento-Trasporto-sanitario

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%
1.2 Accessibilità multicanale	Canali diversi di accesso al servizio	n. canali Ufficio o Sportello, Pec, Raccomandata AR, Mail	4	4
2. Tempestività				
	Tempo massimo intercorrente tra la richiesta dell'utente e l'effettiva erogazione del servizio. Frequenza di erogazione del servizio.	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	<p>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.)</p> <p>Presenza di canali di comunicazione da cittadino a Ente (Es: possibilità di formulare quesiti, modulo reclami; n° verde, ecc.)</p>	<p>1. Pubblicazione dell'elenco dei soggetti accreditati (come previsto dal R.R. 07 giugno 2013, n. 3) sul sito istituzionale all'interno di Regione utile.</p> <p>2. Pubblicazione dei procedimenti sulla piattaforma "Procedimarche" e sul sito istituzionale all'interno di Regione utile.</p> <p>Pec del Settore Autorizzazioni e Accreditamenti per formulare quesiti</p>	SI	SI
3.2	Partecipazione	<p>Presenza di forme di partecipazione e di ascolto degli stakeholder nelle varie fasi del processo generatore del servizio (Es: comitati, consulte, tavoli di confronto, incontri di programmazione partecipata, comitati di sorveglianza, consultazioni pubbliche, ... altre forme di partecipazione)</p>	<p>Indicare quali -</p> <p>Presenza di forme di partecipazione nelle varie fasi del processo generatore del servizio (Aree Vaste, Dipartimenti di Prevenzione Centrali Trasporti presso le Aree Vaste e relative Commissioni di Verifica)</p>	Si	Si
4. Efficacia					
4.1	Conformità	Corrispondenza della prestazione con le specifiche regolamentate	(N. istanze accettate)/(n. totale istanze pervenute)%	100%	100%
4.2	Affidabilità	Corrispondenza della prestazione con le specifiche dichiarate/promesse all'utente	(n.reclami risolti/n.totale reclami)%anno	100%	100%

<p>4.3 Compiutezza</p>	<p>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</p>	<p>(n. istanze evase senza ulteriori adempimenti da parte dell'utente/n.totale istanze)%anno</p>	<p>100%</p>	<p>100%</p>
------------------------	--	--	-------------	-------------