

**SERVIZIO EROGATO:** *"Corso di formazione specifica in medicina generale di cui al d.l.gs. 368/99 e s.m.i"*

Denominazione della struttura che eroga il servizio: **Settore Risorse umane e formazione**

**A. Scheda di analisi del Servizio erogato**

<b>PRINCIPALI CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO EROGATO</b>	
Denominazione	Corso di formazione specifica in medicina generale di cui al d.l.gs. 368/99 e s.m.i
Descrizione del servizio erogato	Corso di formazione triennale rivolto a laureati in medicina per l'acquisizione del diploma di formazione necessario per convenzionarsi nella medicina generale (medicina di famiglia, guardia medica notturna e festiva, emergenza sanitaria territoriale -118)
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	Federica Franchini
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	ANGELA ALFONSI
Oggetto della prestazione	Ammissione al Corso tramite concorso pubblico, coordinamento regionale della formazione ai sensi della DGR n. 1242/06 e s.m.i. - attivazione corso presso i poli formativi istituiti nelle aree vaste dell'ASUR - esami finali con rilascio titolo di formazione.
<b>TIPOLOGIA DI UTENZA CHE USUFRUISCE DEL SERVIZIO</b>	
Destinatari	Medici
<b>MODALITA' DI EROGAZIONE</b>	
Modalità di accesso al servizio (sportello fisico, telematico, multicanale,..)	disponibilità a ricevere gli utenti in ufficio, a fornire risposte telefoniche; informativa su BUR, sito regionale; mail, pec
Supporti (infrastrutture, attrezzature, modulistica)	Modulistica di concorso disponibile sui siti ufficiali a bando aperto

Tempi (di accesso/fruizione/accoglienza dell'istanza)	Su appuntamento
Eventuali costi a carico dell'utente	Non ci sono costi a carico degli utenti
Contatti	Indirizzo fisico: Regione Marche – via G. da Fabriano, 3 - 60125 Ancona Email istituzionale: settore.RUFormazione@regione.marche.it PEC: Regione.marche.sanitarisorseumane@emarche.it Telefono Segreteria: 071/8064087 – 4328 Pagina Web Ufficiale: <a href="http://www.regione.marche.it/Regione-Utile/Salute/concorsomedicinagenerale">www.regione.marche.it/Regione-Utile/Salute/concorsomedicinagenerale</a>

**B. Scheda relativa a standard di qualità del servizio erogato**

DIMENSIONI DELLA QUALITA'	INDICATORE:		VALORE RILEVATO	VALORE PROGRAMMATO (GARANTITO)
	Descrizione	Formula di calcolo		
<b>Dimensioni generali riferite a tutti i servizi</b>				
<b>1. Accessibilità</b>				
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	Disponibilità negli orari di ufficio su appuntamento	100%	100%
1.2 Accessibilità multicanale	Canali diversi di accesso al servizio	n. canali Ufficio o Sportello, Telefono, Pec, Posta, Raccomandata AR, Mail, CanaliWeb, Altro	8	8
<b>2. Tempestività</b>				
	Tempo massimo intercorrente tra la richiesta dell'utente e l'effettiva erogazione del servizio. Frequenza di erogazione del servizio.	L'organizzazione e la gestione è orientata al massimo rispetto e perseguimento di tutti gli elementi sottoelencati secondo le norme nazionali e regionali di riferimento e il bando e le scadenze in esse previste	100%	100%

<b>3. Trasparenza</b>					
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  Ufficio o Sportello, Telefono, Pec, Posta, Raccomandata AR, Mail, CanaliWeb, Altro	8	8
3.2	Partecipazione				
<b>4. Efficacia</b>					
4.1	Conformità	Corrispondenza della prestazione con le specifiche regolamentate	Numero istanze evase dell'anno/numero totale istanze dell'anno	100%	100%
4.2	Affidabilità	Corrispondenza della prestazione con le specifiche dichiarate/promesse all'utente	numero reclami risolti dell'anno/numero totale reclami dell'anno	100%	100%
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	numero istanze evase senza ulteriori adempimenti da parte dell'utente/numero totale istanze	100%	100%

