

SERVIZIO EROGATO: *"Selezione idonei per conferimento incarichi di Direzione Generale degli Enti del SSR"*

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

A. Scheda di analisi del Servizio erogato

| PRINCIPALI CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO EROGATO | |
|---|--|
| Denominazione | Selezione idonei per conferimento incarichi di Direzione Generale degli Enti del SSR |
| Descrizione del servizio erogato | Espletamento della procedura per la selezione degli idonei per conferimento incarichi di Direzione Generale degli Enti del SSR |
| 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) | Paola Maurizi |
| Responsabile del procedimento connesso al servizio erogato | Paola Maurizi |
| Oggetto della prestazione | Individuazione degli idonei per il conferimento incarichi di Direzione Generale degli Enti del SSR |
| TIPOLOGIA DI UTENZA CHE USUFRUISCE DEL SERVIZIO | |
| Destinatari | Iscritti all'elenco nazionale idonei per conferimento incarichi di Direzione Generale degli Enti del SSN |
| MODALITA' DI EROGAZIONE | |
| Modalità di accesso al servizio (sportello fisico, telematico, multicanale,..) | <ul style="list-style-type: none"> • Disponibilità a ricevere gli utenti in ufficio e a fornire risposte telefoniche o tramite email • PEC regione.marche.sanitarisorseumane@emarche.it per invio domanda e documentazione |
| Supporti (infrastrutture, attrezzature, modulistica) | http://www.regione.marche.it/Amministrazione-Trasparente/Bandi-di-concorso/ Sezione "Altri avvisi di selezione pubblica" |

| | |
|---|--|
| Tempi (di accesso/fruizione/accoglienza dell'istanza) | Tempi dettati dall'avviso di selezione |
| Eventuali costi a carico dell'utente | no |
| Contatti | <p>Indirizzo fisico: Via Gentile da Fabriano 3 - 60125 Ancona</p> <p>Email istituzionale: settore.RUFormazione@regione.marche.it</p> <p>PEC: regione.marche.sanitarisorseumane@emarche.it</p> <p>Telefono Segreteria: 071 8064138</p> <p>Pagina Web Ufficiale: http://www.regione.marche.it/Amministrazione-Trasparente/Bandi-di-concorso/Sezione "Altri avvisi di selezione pubblica"</p> |

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 Pec, Mail | 2 | 2 |
| 2. Tempestività | | | | |
| | Tempo massimo intercorrente tra la richiesta dell'utente e l'effettiva erogazione del servizio. Frequenza di erogazione del servizio. | n. erogazioni nell'anno | 50 | 50 |

| 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 Pec, Mail | 2 | 2 |
| 3.2 | Partecipazione | | | | |
| 4. Efficacia | | | | | |
| 4.1 | Conformità | 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.reclami risolti/n.totale reclami)%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 | (n. istanze evase senza ulteriori adempimenti da parte dell'utente/n.totale istanze)%anno | 100% | 100% |

