

**SERVIZIO EROGATO:** *"Concessione contributi, sottoforma di voucher, per la partecipazione a master universitari e corsi di perfezionamento post-laurea, rivolto a giovani laureati disoccupati/inattivi"*

Denominazione della struttura che eroga il servizio: **Settore Istruzione, innovazione sociale e sport**

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

<b>PRINCIPALI CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO EROGATO</b>	
Denominazione	Concessione contributi, sottoforma di voucher, per la partecipazione a master universitari e corsi di perfezionamento post-laurea, rivolto a giovani laureati disoccupati/inattivi
Descrizione del servizio erogato	Erogazione di un contributo standard per la frequenza a master universitari e corsi di perfezionamento post-laurea
Tipologia di servizio	Individuale
Missione/Programmi (D.Lgs 118/2011)	006 - Politiche giovanili, sport e tempo libero / 06_02 - Giovani
Responsabile dell'Ufficio che eroga il servizio	Dirigente: Dott.ssa Immacolata De Simone
Responsabile del provvedimento (nei casi in cui il servizio derivi da un procedimento che si conclude con un provvedimento)	Dirigente: Dott.ssa Immacolata De Simone Responsabile del procedimento: Dott.ssa Catia Rossetti
Responsabile del procedimento connesso al servizio erogato	Dott.ssa Catia Rossetti
Oggetto della prestazione	Erogazione contributo
<b>TIPOLOGIA DI UTENZA CHE USUFRUISCE DEL SERVIZIO</b>	
Destinatari	Giovani laureati marchigiani disoccupati/inattivi
<b>MODALITA' DI EROGAZIONE</b>	
Modalità di accesso al servizio (sportello fisico, telematico, multicanale,..)	Accesso per via telematica tramite la piattaforma SIFORM
Supporti (infrastrutture, attrezzature, modulistica)	Infrastruttura telematica SIFORM

Tempi (di accesso/fruizione/accoglienza dell'istanza)	L'avviso pubblico per presentare la domanda rimane aperto per tutta la durata della programmazione FSE+ 2021/2027
Eventuali costi a carico dell'utente	
Contatti	<p>Indirizzo fisico: Via Tiziano 44, 60125 Ancona</p> <p>Email istituzionale: settore.istruzioneinnovazionesocialesport@regione.marche.it</p> <p>PEC: regione.marche.istruzioneinnovazionesocialesport@emarche.it</p> <p>Telefono Segreteria: 071 806 3216 – 3599</p> <p>Pagina Web Ufficiale: <a href="https://www.regione.marche.it/Regione-Utile/Istruzione-Formazione-e-Diritto-allo-Studio/Alta-Formazione#Master-2023/2027">https://www.regione.marche.it/Regione-Utile/Istruzione-Formazione-e-Diritto-allo-Studio/Alta-Formazione#Master-2023/2027</a></p>

**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			
1.2	Accessibilità multicanale	Canali diversi di accesso al servizio	n. canali CanaliWeb 1	1
<b>2. Tempestività</b>				
	Tempo massimo intercorrente tra la richiesta dell'utente e l'effettiva erogazione del servizio. Frequenza di erogazione del servizio.		N. Erogazioni nei termini (% annua) 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, SocialMedia, TecnologiaMobile o App, Altro 10	10
3.2	Partecipazione			
<b>4. Efficacia</b>				
4.1	Conformità			

4.2 Affidabilità	Corrispondenza della prestazione con le specifiche dichiarate/promesse all'utente	n. istanze reclamo nell'anno	0	0
4.3 Compiutezza				