

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

PRINCIPALI CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO EROGATO	
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
TIPOLOGIA DI UTENZA CHE USUFRUISCE DEL SERVIZIO	
Destinatari	Giovani laureati marchigiani disoccupati/inattivi
MODALITA' DI EROGAZIONE	
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: https://www.regione.marche.it/Regione-Utile/Istruzione-Formazione-e-Diritto-allo-Studio/Alta-Formazione#Master-2023/2027</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			
1.2	Accessibilità multicanale	Canali diversi di accesso al servizio	n. canali CanaliWeb 1	1
2. Tempestività				
	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%
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 Ufficio o Sportello, Telefono, Pec, Posta, Raccomandata AR, Mail, CanaliWeb, SocialMedia, TecnologiaMobile o App, Altro 10	10
3.2	Partecipazione			
4. Efficacia				
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				