

Principali elaborazioni dei dati rilevati
all'interno della **Regione Marche - Giunta**
nell'ambito del Censimento delle Istituzioni
Pubbliche

Giornata della Trasparenza 14/11/2016
Dott.ssa Stefania Baldassari

Definizione dei servizi (Istat)

L'Istat distingue due tipologie di SERVIZI :

❑ **SERVIZI DI FUNZIONAMENTO**

Si tratta di attività che ne consentono il funzionamento, sono necessarie al mantenimento dell'apparato organizzativo e permettono lo svolgimento dei compiti istituzionali

❑ **SERVIZI FINALI**

Sono i servizi che la Regione Marche eroga, in base alla sua specifica missione istituzionale, e si distinguono in:

- ▶ servizi individuali (resi su richiesta di singoli utenti)
 - ▶ servizi collettivi (resi in modo indistinto ad una collettività).
-

Tematiche del catalogo dei servizi finali

Istat di competenza della Giunta regionale

- ▶ **Servizi generali di amm.ne pubblica** (tributi, denunce, relazioni pubbliche, ecc)
 - ▶ Politiche abitative
 - ▶ **Urbanistica e gestione del territorio**
 - ▶ **Protezione civile**
 - ▶ **Energia e Risorse minerarie**
 - ▶ **Ambiente**
 - ▶ **Servizi per la gestione del settore sociale**
 - ▶ **Infrastrutture e trasporti**
 - ▶ **Istruzione e Formazione**
 - ▶ **Cultura**
 - ▶ **Turismo**
 - ▶ **Gestione delle attività economiche**
 - ▶ **Agricoltura**
 - ▶ **Commercio e artigianato**
-

Schema riassuntivo dei **servizi finali** erogati dalla Giunta regionale Marche

Tipologie di servizi

- Servizi anagrafici (gestione Registri, Albi, Anagrafi)
- Rilascio autorizzazioni e certificazioni
- Accoglimento di denunce
- Sportello tributi - Riscossioni e pagamenti
- Concessioni: affitto di sale, immobili e strutture
- Relazioni pubbliche e comunicazioni agli utenti
- Ispezioni e accertamenti
- Assegnazione contributi e agevolazioni
- Divulgazione e consulenza
- Concessione e erogazione contributi a utenti finali (cittadini, imprese, az. Agricole ...)
- Concessione e erogazione contributi ad altri soggetti e enti che erogano il servizio
- Rilascio pareri
- Opere pubbliche e infrastrutture
- Prevenzione dal rischio e soccorso pubblico
- Tutela e conservazione della fauna e della flora
- Centro di mediazione dei conflitti
- Sviluppo della politica di genere e sulla famiglia
- Sviluppo e coordinamento di politiche e iniziative a sostegno della Responsabilità sociale
- Reinserimento lavorativo e sostegno all'occupazione
- Formazione e aggiornamento
- Vigilanza, prevenzione e repressione in materia di patrimonio culturale
- Trasporto ferroviario
- Cessione e/o consultazione delle cartografie
- Servizi statistici e sistemi informativi

Canali utilizzati per la comunicazione con gli utenti

	Sportello <i>(sede fissa)</i>	Sportello telematico <i>(ES. Suap online)</i>	Telefono <i>(call center o numero verde)</i>	Sito web <i>istituzionale e internet</i>	Posta elettronica ordinaria	PEC	Tecnologia mobile (SMS)	Social Media (ad es. Twitter, Facebook)	TV digitale terrestre	Web TV
Acquisire informazioni	X	X	X	X	X	X		X	X	
Acquisire e compilare la modulistica	X	X		X	X	X				
Consegnare la modulistica compilata	X			X	X	X				
Prenotare il servizio	X		X		X					
Effettuare pagamenti				X						
Valutare i servizi				X						
Inoltrare reclami, segnalazioni suggerimenti e richieste di rimborso (ristorno)	X		X		X	X				

Rilevazioni sulla soddisfazione degli utenti

Sono state rilevate e/o diffuse informazioni sulla soddisfazione degli utenti per i servizi ricevuti ?

Servizio Risorse finanziarie e Politiche Comunitarie

Rilevate → Occasionalmente

Diffuse → Occasionalmente

PF Viabilità e Gestione trasporti (Trasporto ferroviario regionale)

Rilevate → Regolarmente

Diffuse → Regolarmente

Carte dei Servizi

La Carta dei Servizi è il documento con il quale ogni Ente erogatore di servizi assume una serie di impegni nei confronti della propria utenza riguardo i propri servizi, le modalità di erogazione di questi servizi, gli standard di qualità e informa l'utente sulle modalità di tutela previste.

Rispondono di avere una carta dei servizi le seguenti PF:

▶ **PF Politiche Comunitarie e AdG FESR e FSE**

Servizio Erogato → Ispezioni e accertamenti

Carta dei servizi : DGR n.1038/2008 Sistemi di gestione e controllo FESR; DDPF n. 163 del 24/10/2013 Modifica della Descrizione del Sistema di Gestione e Controllo; Descrizione del Sistema di Gestione e Controllo; Manuale controlli I livello; presenti al seguente indirizzo internet:

<http://luglio2016.europa.marche.it/FESR/AttuazioneeSorveglianzaFESR/OrganizzazioneFESR.aspx>

▶ **P.F. Disagio sociale e Albi sociali**

Servizio Erogato → Centro regionale per la mediazione dei conflitti

Carta dei servizi: disponibile al seguente indirizzo internet:

http://www.norme.marche.it/Delibere/2016/DGR0932_16.pdf

▶ **PF Viabilità e Gestione trasporti**

Servizio Erogato → Trasporto ferroviario regionale

Gestione Indiretta affidata a Trenitalia con modalità "Concessione con contratto a titolo oneroso"

Carta dei servizi : prevista contrattualmente disponibile al seguente indirizzo internet: http://www.trenitalia.com/cms-file/allegati/trenitalia_2014/in_regione/new_csrMarche.pdf
