

SERVIZIO EROGATO: ALBO/ELENCO VOLONTARIATO PROTEZIONE CIVILE

Denominazione struttura: SERVIZIO PROTEZIONE CIVILE

A. Scheda di analisi del Servizio erogato

PRINCIPALI CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO EROGATO	
Denominazione	Tenuta dell'albo/elenco territoriale del volontariato e gestione del relativo database online VoloWeb
Descrizione del servizio erogato	Il servizio consente l'iscrizione di associazioni e gruppi di volontariato di protezione civile e dei relativi associati ad una piattaforma di gestione online del volontariato denominata VoloWeb.
Tipologia di servizio (finale collettivo, finale individuale)	Finale individuale. Il servizio di accesso viene attivato su istanza di iscrizione di una associazione all'elenco delle associazioni di protezione civile.
Missione/Programmi (D.Lgs 118/2011)	<i>Missione 11.01 - 11.02</i>
Responsabile dell'Ufficio che eroga il servizio	Dirigente del Servizio Protezione Civile: David Piccinini
Responsabile del procedimento connesso al servizio erogato	Mauro Perugini
Output	L'iscrizione al sistema consente di riconoscere l'organizzazione di protezione civile come operativa, la gestione dei dati di tutti i volontari di protezione civile della Regione Marche, l'attivazione dei volontari da parte della Sala Operativa Unificata Permanente in caso di eventi o emergenze, il rimborso dei bolli e del carburante delle auto utilizzate durante le emergenze, il rimborso ai datori di lavoro di cui i volontari sono dipendenti ai sensi del DPR 194/2001, la produzione dei cartellini di riconoscimento con chip RFID per i volontari, iscrizione all'albo d'onore del volontariato.
TIPOLOGIA DI UTENZA CHE USUFRUISCE DEL SERVIZIO	
Destinatari	Responsabili delle organizzazioni costituite come gruppo o associazione di protezione civile
MODALITA' DI EROGAZIONE	
Modalità di accesso al servizio (sportello, multicanale,..)	Accesso via Web con credenziali username e password.
Supporti (infrastrutture, attrezzature, modulistica)	E' stato predisposto un servizio costituito da una Web Application per l'accesso, l'inserimento e la gestione dei dati.
Tempi (orari di apertura, su appuntamento, stagionalità)	Il sistema è operativo ed accessibile 24 ore su 24 e 365 giorni l'anno.
Eventuali costi a carico dell'utente	Non sono previsti costi per l'utente
Risorse umane impiegate	3 persone Mauro Perugini (Responsabile del Procedimento) 0718064197

B. Scheda relativa a standard di qualità del servizio erogato

DIMENSIONI DELLA QUALITA'	INDICATORE: descrizione e formula di calcolo	VALORE ATTUALE	VALORE PROGRAMMATO
Accessibilità			
- Accessibilità fisica	Assistenza per l'iscrizione al registro ed alla piattaforma, l'inserimento dei dati e la verifica degli stessi (giorni di ricevimento a settimana)	1	2
- Accessibilità multicanale	1. Assistenza telefonica per l'uso della piattaforma e l'inserimento dei dati (ore/settimana)	5	8
	2. Assistenza telefonica per recupero password	1	1
	3. Assistenza telefonica e via e-mail per problematiche tecnico-informatiche e di accesso	1	2
Tempestività	1. Tempi di iscrizione all'albo ed attivazione dell'utenza dopo la corretta comunicazione di tutta la documentazione necessaria (giorni)	60	40
	2. Tempi di ricezione del cartellino di riconoscimento dall'inserimento dei dati del volontario (mesi)	24	12
Trasparenza	Risorse impiegate nello sviluppo di una migliore interfaccia grafica del sistema e l'aggiunta di funzionalità	80%	90%
Efficacia			
- Conformità	Conformità agli standard di sicurezza dei siti Web, di accessibilità ed usabilità	60%	80%
- Affidabilità	Continuità del servizio	90%	95%
- Compiutezza	Processi di gestione del volontariato automatizzati	80%	90%
Continuità	Livello della business continuity del servizio	90%	95%
Elasticità	Tempo dedicato da analisti e sviluppatori interni nella manutenzione evolutiva del sistema (ore/uomo)	80	120
Flessibilità	Tempo dedicato da analisti e sviluppatori interni nella riprogettazione di funzionalità e processi	16	16
Equità	Sviluppo di diverse tipologie di utenza per il sistema	3	3
Efficienza	Ottimizzazione dell'uso dei server per l'implementazione del sistema (server utilizzati)	1	1
Empa	User eXperience e dell'usabilità del sistema Web	90%	90%