

SERVIZIO EROGATO: *"Iscrizione/ cancellazione al Registro regionale delle associazioni di promozione sociale - APS (Codice del Terzo Settore; L.R. 9/2004)."*

Denominazione della struttura che eroga il servizio: **Posizione di funzione - Contrasto alla violenza di genere e Terzo Settore**

A. Scheda di analisi del Servizio erogato

PRINCIPALI CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO EROGATO	
Denominazione	Iscrizione/ cancellazione al Registro regionale delle associazioni di promozione sociale - APS (Codice del Terzo Settore; L.R. 9/2004).
Descrizione del servizio erogato	Verifica istruttoria per iscrizione /cancellazione APS; si concludono, in presenza dei requisiti di Legge, con un decreto dirigenziale di iscrizione /cancellazione.
Tipologia di servizio	Individuale
Missione/Programmi (D.Lgs 118/2011)	012 - Diritti sociali, politiche sociali e famiglia / 12_08 - Cooperazione e associazionismo
Responsabile dell'Ufficio che eroga il servizio	Dirigente della PF Contrasto alla violenza di genere e Terzo settore - Maria Elena Tartari
Responsabile del provvedimento (nei casi in cui il servizio derivi da un procedimento che si conclude con un provvedimento)	Dirigente della P.F. Contrasto alla violenza di genere e Terzo Settore - Maria Elena Tartari
Responsabile del procedimento connesso al servizio erogato	Simonetta Santilli
Oggetto della prestazione	Iscrizione/cancellazione al Registro regionale delle Associazioni di promozione sociale (D.lgs n.117/2017 e s.m.i. - L R n.9/2004- DGR n.812/2004)
TIPOLOGIA DI UTENZA CHE USUFRUISCE DEL SERVIZIO	
Destinatari	Associazioni di promozione sociale.
MODALITA' DI EROGAZIONE	
Modalità di accesso al servizio (sportello fisico, telematico, multicanale,...)	Le istanza vengono presentate a mezzo PEC (di preferenza) - regione.marche.contrastoviolenzaealbi@emarche.it; Canali di accesso: Ufficio, pec, mail, posta ordinaria. Sito web.

Supporti (infrastrutture, attrezzature, modulistica)	Informazioni e modulistica sul sito: www.regione.marche.it/Regione Utile/Sociale/terzo Settore/associazionismo di promozione sociale - modulistica
Tempi (di accesso/fruizione/accoglienza dell'istanza)	Appuntamento in orari da concordare
Eventuali costi a carico dell'utente	NO
Contatti	Indirizzo fisico: Via Tiziano 44 (Palazzo Leopardi) Email istituzionale: funzione.contrastoviolenzaeterzosettore@regione.marche.it PEC: regione.marche.contrastoviolenzaealbi@emarche.it; Telefono Segreteria: 071.806.3550 Pagina Web Ufficiale: www.regione.marche.it/regione Utile/Sociale/Terzo Settore/

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 Telefono, Pec, Raccomandata AR, Mail	4	4
2. Tempestività				
	Tempo massimo intercorrente tra la richiesta dell'utente e l'effettiva erogazione del servizio. Frequenza di erogazione del servizio.	Tempo massimo di conclusione del procedimento di iscrizione/cancellazione al Registro delle APS . Vengono rispettati i termini procedurali previsti dalla normativa vigente (60 giorni ai sensi della L.R. di riferimento e della D.G.R. n.812/2001).	Entro 60 giorni	Entro 60 giorni

3. Trasparenza				
3.1	Informazione e Comunicazione	n. canali		
		Telefono, Pec, Raccomandata AR, Mail	4	4
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.)	SI	SI
		Presenza di canali di informazione/pubblicità (sito regionale, telefono, mail e/o pec, modulistica, riferimenti per contatti). Le informazioni sono reperibili "in tempo reale" sul sito regionale o tramite telefono. Ogni anno la PF Contrasto alla violenza di genere e Terzo settore provvede alla pubblicazione sul Bollettino Ufficiale delle Regione Marche (BURM) e sul sito regionale del Registro regionale delle ODV aggiornato.		
3.2	Partecipazione	Presenza di forme di partecipazione e di ascolto degli stakeholder nelle varie fasi del processo generatore del servizio (Es: comitati, consulte, tavoli di confronto, incontri di programmazione partecipata, comitati di sorveglianza, consultazioni pubbliche, ... altre forme di partecipazione)	Si	Si
		Indicare quali - Osservatorio regionale delle Associazioni di Promozione sociale – art.9 L.R. 9/2004.		

4. Efficacia				
4.1 Conformità	Corrispondenza della prestazione con le specifiche regolamentate	(n.istanze evase/n. totale istanze)%anno	100%	100%
		Presenza di normativa o atti regolatori di riferimento - Decreto Legislativo 3 luglio 2017 n. 117 (Codice del Terzo Settore), e la L.R. 9/2004 e DGR attuativa 812/2004. Servizio reso in conformità alle istanze presentate	Si	Si
4.2 Affidabilità	Corrispondenza della prestazione con le specifiche dichiarate/promesse all'utente	n. istanze reclamo nell'anno	0	0
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	Risulta corrispondenza tra servizio erogato e specifiche procedurali previste attraverso la modulistica e i documenti previsti.	100%	100%

