

SERVIZIO EROGATO: *"Iscrizione/ cancellazione all'albo regionale delle cooperative sociali di tipo A, B, C e ad oggetto plurimo (L. 381/1991,L.R. 34/2001 , D.G.R. 182/2011, D.G.R. 1363/2019, Decreto Lgs 112/2017 e D. Lgs 117/2017Codice del Terzo Settore)."*

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 all'albo regionale delle cooperative sociali di tipo A, B, C e ad oggetto plurimo (L. 381/1991,L.R. 34/2001 , D.G.R. 182/2011, D.G.R. 1363/2019, Decreto Lgs 112/2017 e D. Lgs 117/2017Codice del Terzo Settore).
Descrizione del servizio erogato	Istruttoria per iscrizione /cancellazione delle cooperative sociali all'albo regionale. In presenza dei requisiti di Legge, l'istruttoria si conclude con un decreto dirigenziale di iscrizione /cancellazione dall'albo. Aggiornamento dell'albo regionale a seguito di comunicazione di modifiche statutarie, variazioni di indirizzo postale o pec, del consiglio di amministrazione o trasmissione dell'atto di revisione
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	Nespeca Antonella
Oggetto della prestazione	Iscrizione /cancellazione dall'albo regionale cooperative sociali
TIPOLOGIA DI UTENZA CHE USUFRUISCE DEL SERVIZIO	
Destinatari	Cooperative sociali
MODALITA' DI EROGAZIONE	

<p>Modalità di accesso al servizio (sportello fisico, telematico, multicanale,..)</p>	<p>Le domande di iscrizione vengono presentate a mezzo PEC al seguente indirizzo: regione.marche.contrastoviolenzaealbi@emarche.it; oppure tramite posta all'indirizzo: Regione Marche – PF Contrasto alla Violenza di genere e Terzo settore – Via Gentile da Fabriano 9 – 60125 Ancona. Per informazioni gli utenti possono rivolgersi al n. tel. 0735 7667258 oppure per e-mail antonella.nespeca@regione.marche.it oppure recarsi in ufficio in Via del Mare 116 – Porto d’Ascoli (AP) o su appuntamento in Ancona – Regione Marche -Palazzo Leopardi, ufficio n. 101.</p>
<p>Supporti (infrastrutture, attrezzature, modulistica)</p>	<p>Informazioni sul sito https://www.regione.marche.it/Regione-Utile/Sociale/Terzo-settore - cooperazione sociale</p>
<p>Tempi (di accesso/fruizione/accoglienza dell'istanza)</p>	<p>Disponibilità Telefonica ed e-mail in orario di ufficio 8.00/14.00 dal lunedì al venerdì, martedì e giovedì anche 15.00/18.00 Appuntamento in orario da concordare</p>
<p>Eventuali costi a carico dell'utente</p>	<p>NO</p>
<p>Contatti</p>	<p>Indirizzo fisico: Via Mare 216 – San Benedetto del Tronto – Porto d’Ascoli (AP)</p> <p>Email istituzionale: funzione.contrastoviolenzaeterzosettore@regione.marche.it</p> <p>PEC: regione.marche.contrastoviolenzaealbi@emarche.it</p> <p>Telefono Segreteria: Tel. 0735 7667258</p> <p>Pagina Web Ufficiale: https://www.regione.marche.it/Regione-Utile/Sociale/Terzo-settore - cooperazione sociale</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	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, Mail, CanaliWeb	4	4
2. Tempestività				
	Tempo massimo intercorrente tra la richiesta dell'utente e l'effettiva erogazione del servizio. Frequenza di erogazione del servizio.	Tempo stabilito per la conclusione del procedimento 60 giorni	Entro 60 giorni	Entro 60 giorni

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 Telefono, Pec, Mail, CanaliWeb	4	4
			Informazioni tramite la pubblicazione sul sito relativamente ad aggiornamenti normativi al fine di agevolare il servizio per l'utenza, riferimenti telefonici, mail) Presenza di strumenti di partecipazione: Comitato tecnico Consultivo per la Cooperazione sociale	SI	SI
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)	Indicare quali - Comitato tecnico Consultivo per la cooperazione sociale - art.8 L.R. 34/2001	Si	Si
4. Efficacia					
4.1	Conformità	Corrispondenza della prestazione con le specifiche regolamentate	(n.istanze evase/n. totale istanze)%anno	100%	100%

<p>4.1 Conformità</p>	<p>Corrispondenza della prestazione con le specifiche regolamentate</p>	<p>Presenza di normativa o atti regolatori di riferimento - Servizio reso in conformità alle disposizioni normative (L. 381/1991, L.R. 34/2001, D.G.R. 182/2011, D.G.R. 1363/2019, Decreto Lgs 112/2017 e D. Lgs 117/2017 Codice del Terzo Settore)</p>	<p>Si</p>	<p>Si</p>
<p>4.2 Affidabilità</p>	<p>Corrispondenza della prestazione con le specifiche dichiarate/promesse all'utente</p>	<p>Le prestazioni rese risultano rispondenti al servizio prestato</p>	<p>0 reclami</p>	<p>0 reclami</p>
<p>4.3 Compiutezza</p>	<p>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</p>	<p>Risulta corrispondenza tra il servizio prestato e le specifiche procedurali previste attraverso la modulistica e i documenti previsti</p>	<p>100%</p>	<p>100%</p>

