SERVIZIO EROGATO: *"Albi regionali delle associazioni dei marchigiani all'estero, delle associazioni dei marchigiani fuori regione e dei club degli amici delle marche"*

Denominazione della struttura che eroga il servizio: **DIPARTIMENTO SVILUPPO ECONOMICO**

A. Scheda di analisi del Servizio erogato

PRINCIPALI CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO EROGATO	
Denominazione	Albi regionali delle associazioni dei marchigiani all'estero, delle associazioni dei marchigiani fuori regione e dei club degli amici delle marche
Descrizione del servizio erogato	Ai sensi dell'art. 12 e 12 bis della L.R. 39/97 è prevista l'iscrizione agli Albi regionali per le associazioni e Federazioni dei marchigiani all'estero e dei Club Amici delle Marche. Ai sensi dell'art. 2 della L.R. 19/2009 è prevista l'iscrizione all'Albo da parte delle Associazioni dei marchigiani fuori regione
Tipologia di servizio	Individuale
Missione/Programmi (D.Lgs 118/2011)	019 - Relazioni internazionali / 19_01 - Relazioni internazionali e Cooperazione allo sviluppo
Responsabile dell'Ufficio che eroga il servizio	Bussoletti Stefania
Responsabile del provvedimento (nei casi in cui il servizio derivi da un procedimento che si conclude con un provvedimento)	.
Responsabile del procedimento connesso al servizio erogato	Frida Paolella
Oggetto della prestazione	Iscrizione agli Albi regionali
TIPOLOGIA DI UTENZA CHE USUFRUISCE DEL SERVIZIO	
Destinatari	Associazioni e Federazioni di marchigiani all'estero Associazioni di marchigiani residenti fuori Regione Associazioni estere che vogliono far parte della rete "Amici delle Marche"
MODALITA' DI EROGAZIONE	
Modalità di accesso al servizio (sportello fisico, telematico, multicanale,..)	Modulistica disponibile nel portale dei marchigiani all'estero al seguente link https://www.regione.marche.it/Entra-inRegione/Marchigiani-nel-mondo/Iscrizione-alboregionale#Presentazione

Supporti (infrastrutture, attrezzature, modulistica)	Domanda redatta su modulistica approvata con DGR, ed inviata tramite posta elettronica, PEC o fax
Tempi (di accesso/fruizione/accoglienza dell'istanza)	Le domande possono pervenire in qualsiasi momento. Entro 30 giorni dalla ricezione della domanda la struttura preposta iscrive se ammissibile, il soggetto richiedente agli Albi.
Eventuali costi a carico dell'utente	Non sono previsti costi
Contatti	Indirizzo fisico: Via G. da Fabriano, 9 60125 Ancona (AN) Email istituzionale: dipartimento.sviluppoeconomico@regione.marche.it PEC: regione.marche.sviluppoeconomico@emarche.it Telefono Segreteria: 071 8062710 Pagina Web Ufficiale: Modulistica disponibile nel portale dei marchigiani all'estero al seguente link https://www.regione.marche.it/Entra-in-Regione/Marchigiani-nel-mondo/Iscrizione-albo-regionale#Presentazione

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 Ufficio o Sportello, Telefono, Pec, Posta, Raccomandata AR, Mail	6	6
2. Tempestività				
	Tempo massimo intercorrente tra la richiesta dell'utente e l'effettiva erogazione del servizio. Frequenza di erogazione del servizio.	Entro 30 giorni dalla ricezione della domanda la struttura preposta iscrive se ammissibile, il soggetto richiedente agli Albi.	30 giorni	30 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.)	Pubblicazione della normativa e della modulistica nel sito regionale di riferimento dei marchigiani all'estero Elenco associazioni italiane ed estere al seguente link: http://www.regione.marche.it/Entra-in-Regione/Marchigiani-nel-mondo/Associazioni	100%	100%
3.2	Partecipazione				
4.	**Efficacia**				
4.1	Conformità	Corrispondenza della prestazione con le specifiche regolamentate	Presenza di normativa o atti regolatori di riferimento - Ai sensi dell'art. 12 e 12 bis della L.R. 39/97 Ai sensi dell'art. 2 della L.R. 19/2009	Si	Si
4.2	Affidabilità				
4.3	Compiutezza				