

## SERVIZIO EROGATO: "Registro Unico Nazionale del Terzo Settore (RUNTS)"

Denominazione della struttura che eroga il servizio: **Direzione Politiche sociali**

Dirigente: **Maria Elena Tartari**

### A. Scheda di analisi del Servizio erogato

| PRINCIPALI CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO EROGATO                                                                             |                                                                                                                                                                               |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Denominazione                                                                                                               | Registro Unico Nazionale del Terzo Settore (RUNTS)                                                                                                                            |
| Descrizione del servizio erogato                                                                                            | Cura dei procedimenti istruttori inerenti il RUNTS (iscrizione – cancellazione – variazione – deposito bilanci)                                                               |
| Tipologia di servizio                                                                                                       | Individuale                                                                                                                                                                   |
| Missione/Programmi (D.Lgs 118/2011)                                                                                         | 012 - Diritti sociali, politiche sociali e famiglia / 12_08 - Cooperazione e associazionismo                                                                                  |
| Responsabile del provvedimento (nei casi in cui il servizio derivi da un procedimento che si conclude con un provvedimento) | Dirigente Direzione Politiche Sociali<br>Dott.ssa Maria Elena Tartari                                                                                                         |
| Responsabile del procedimento connesso al servizio erogato                                                                  | Funzionari nominati responsabili del procedimento: Borroni Luigi, Simonetta Santilli, Agnese Spuri, Pierpaoli Francesca, Stefano Sguerrini, Nespeca Antonella                 |
| Oggetto della prestazione                                                                                                   | Istruttorie relative ai procedimenti di cui al Registro Unico del Terzo Settore                                                                                               |
| TIPOLOGIA DI UTENZA CHE USUFRUISCE DEL SERVIZIO                                                                             |                                                                                                                                                                               |
| Destinatari                                                                                                                 | Enti del Terzo Settore (Organizzazioni di Volontariato – Associazioni di Promozione Sociale – Enti filantropici – SOMS - Altri ETS)                                           |
| MODALITA' DI EROGAZIONE                                                                                                     |                                                                                                                                                                               |
| Modalità di accesso al servizio (sportello fisico, telematico, multicanale,..)                                              | Accesso Telematico mediante Piattaforma ministeriale RUNTS<br><a href="https://servizi.lavoro.gov.it/runts/it-it/">https://servizi.lavoro.gov.it/runts/it-it/</a>             |
| Supporti (infrastrutture, attrezzature, modulistica)                                                                        | Guide operative predisposte dall'ufficio<br><a href="https://www.regione.marche.it/Regione-Utile/Sociale/RUNTS">https://www.regione.marche.it/Regione-Utile/Sociale/RUNTS</a> |
| Tempi (di accesso/fruizione/accoglienza dell'istanza)                                                                       | Orari di apertura                                                                                                                                                             |
| Eventuali costi a carico dell'utente                                                                                        | Nessuno                                                                                                                                                                       |

|          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|----------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Contatti | <p>Indirizzo fisico: Via Gentile da Fabriano n.3 – Palazzo Rossini – 60125 ANCONA</p> <p>Email istituzionale: <a href="mailto:runts@regione.marche.it">runts@regione.marche.it</a></p> <p>PEC: <a href="mailto:regione.marche.ufficioRUNTS@emarche.it">regione.marche.ufficioRUNTS@emarche.it</a></p> <p>Telefono Segreteria: 071/8063983<br/>071/8063002<br/>071/8063567<br/>0735/655611</p> <p>Pagina Web Ufficiale: <a href="https://www.regione.marche.it/Regione-Utile/Sociale/RUNTS">https://www.regione.marche.it/Regione-Utile/Sociale/RUNTS</a></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 a settimana                                  | 36              | 36                             |
| 1.2 Accessibilità multicanale                  | Canali diversi di accesso al servizio                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | n. canali<br><br>Ufficio o Sportello, Telefono, Pec, Mail, CanaliWeb | 5               | 5                              |
| 2. Tempestività                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                      |                 |                                |
|                                                | Tempo massimo intercorrente tra la richiesta dell'utente e l'effettiva erogazione del servizio.<br>Frequenza di erogazione del servizio.                                                                                                                                                                                                                                | N. Erogazioni nei termini (% annua)                                  | 100%            | 100%                           |

| <b>3. Trasparenza</b> |                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                           |                  |
|-----------------------|------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|
| 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.)<br>Presenza di canali di comunicazione da cittadino a Ente (Es: possibilità di formulare quesiti, modulo reclami; n° verde, ecc.) | n. canali<br><br>Ufficio o Sportello, Telefono, Pec, Mail, CanaliWeb                      | 5<br><br>5       |
| 3.2                   | Partecipazione               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                           |                  |
| <b>4. Efficacia</b>   |                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                           |                  |
| 4.1                   | Conformità                   | Corrispondenza della prestazione con le specifiche regolamentate                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | (n.istanze evase/n. totale istanze)%anno                                                  | 100<br><br>100   |
| 4.2                   | Affidabilità                 | Corrispondenza della prestazione con le specifiche dichiarate/promesse all'utente                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | n. istanze reclamo nell'anno                                                              | 0<br><br>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                                                                                                                                                               | (n. istanze evase senza ulteriori adempimenti da parte dell'utente/n.totale istanze)%anno | 100%<br><br>100% |

