

## SERVIZIO EROGATO: "Registro Regionale Associazioni Consumatori e Utenti: Iscrizione – Aggiornamento annuale Registro. "

Denominazione della struttura che eroga il servizio: **Direzione Attività Produttive, Imprese e Cultura**

Dirigente: **Daniela Tisi**

### A. Scheda di analisi del Servizio erogato

| PRINCIPALI CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO EROGATO                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Denominazione                                                                                                               | Registro Regionale Associazioni Consumatori e Utenti: Iscrizione – Aggiornamento annuale Registro.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Descrizione del servizio erogato                                                                                            | Il servizio erogato è rivolto:<br>1) all'iscrizione nel registro, di cui all'art.4 L.R. 14/09, delle Associazioni dei Consumatori e Utenti regionali, con effettiva rappresentanza sociale e decentrata nel territorio che svolgono un'attività continuativa sul territorio regionale, in possesso di determinati requisiti.<br>2) all'aggiornamento annuale del registro.                                                                          |
| Tipologia di servizio                                                                                                       | Individuale                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Missione/Programmi (D.Lgs 118/2011)                                                                                         | 014 - Sviluppo economico e competitività /<br>14_02 - Commercio - reti distributive - tutela dei consumatori                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Responsabile del provvedimento (nei casi in cui il servizio derivi da un procedimento che si conclude con un provvedimento) | Antonio Pedretti                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Responsabile del procedimento connesso al servizio erogato                                                                  | Antonio Pedretti                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Oggetto della prestazione                                                                                                   | L'oggetto della prestazione è:<br>1) l'iscrizione dell'Associazione dei Consumatori ed Utenti nel registro regionale;<br>2) l'aggiornamento annuale del registro e conseguente pubblicazione dell'elenco delle associazioni iscritte al registro.<br>Le Associazioni iscritte nel registro sono rappresentate in seno al Comitato regionale consumatori e utenti (C.R.C.U.) ed hanno la possibilità di accedere ai contributi (regionali, statali). |
| TIPOLOGIA DI UTENZA CHE USUFRUISCE DEL SERVIZIO                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Destinatari                                                                                                                 | I destinatari sono le Associazioni dei consumatori e utenti con effettiva rappresentanza sociale e decentrata nel territorio che svolgono un'attività continuativa sul territorio regionale, in possesso di determinati requisiti.                                                                                                                                                                                                                  |
| MODALITA' DI EROGAZIONE                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |

|                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|--------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Modalità di accesso al servizio (sportello fisico, telematico, multicanale,..) | <p><b>AGGIORNAMENTO REGISTRO:</b><br/>Le Associazioni dei consumatori e utenti interessate presentano la documentazione richiesta dalla D.G.R. n.1747/2009.</p> <p><b>NUOVA ISCRIZIONE:</b><br/>La modalità di erogazione del servizio avviene tramite apposita domanda su modulistica regionale sottoscritta dal legale rappresentante e trasmessa via PEC nel periodo previsto dalla normativa (D.G.R. n.1747/2009).</p>                                                                               |
| Supporti (infrastrutture, attrezzature, modulistica)                           | <a href="http://www.commercio.marche.it">www.commercio.marche.it</a>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Tempi (di accesso/fruizione/accoglienza dell'istanza)                          | L'ufficio competente è disponibile per tutte le informazioni del caso o ausilio nella compilazione della modulistica, negli orari di ufficio dal lunedì al venerdì, per telefono, via e-mail e di persona.                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Eventuali costi a carico dell'utente                                           | Non vi sono costi per l'utente.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Contatti                                                                       | <p>Indirizzo fisico: Via Tiziano, 44 Ancona</p> <p>Email istituzionale: <a href="mailto:settore.commercioepesca@regione.marche.it">settore.commercioepesca@regione.marche.it</a></p> <p>PEC: <a href="mailto:regione.marche.commercioepesca@emarche.it">regione.marche.commercioepesca@emarche.it</a></p> <p>Telefono Segreteria: 071 8063978</p> <p>Pagina Web Ufficiale: <a href="https://www.regione.marche.it/Regione-Utile/Commercio">https://www.regione.marche.it/Regione-Utile/Commercio</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.giorni apertura ufficio/n.giorni di lavoro)%settimana | 100%            | 100%                           |
| 1.2                                            | Accessibilità multicanale                                                                                                                    | Canali diversi di accesso al servizio                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | n. canali<br><br>Pec,<br>Posta,<br>Mail                  | 3               | 3                              |
| 2. Tempestività                                |                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                          |                 |                                |
|                                                | Tempo massimo intercorrente tra la richiesta dell'utente e l'effettiva erogazione del servizio.<br><br>Frequenza di erogazione del servizio. | n. erogazioni nell'anno                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                          | 1               | 1                              |
|                                                |                                                                                                                                              | Tempo massimo intercorrente tra la richiesta dell'utente e l'effettiva erogazione del servizio (iscrizione al registro o aggiornamento), salvo sospensioni dovute a integrazioni istruttori                                                                                                                                                                             |                                                          | 90 giorni       | 90 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.)<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               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                  |                  |
| 4. Efficacia   |                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                  |                  |
| 4.1            | Conformità                   | Corrispondenza della prestazione con le specifiche regolamentate                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Presenza di normativa o atti regolatori di riferimento - Iscrizione nel registro delle associazioni di cui all'art. 7 L.R. 15/21 | Si<br><br>Si     |
| 4.2            | Affidabilità                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                  |                  |
| 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% |

