SERVIZIO EROGATO: *"Iscrizione/cancellazione al Registro regionale delle Organizzazioni di Volontariato (LR n.15/2012) - Sezione Tutela e valorizzazione ambientale"*

Denominazione della struttura che eroga il servizio: **Posizione di funzione - Biodiversità e Rete ecologica regionale**

A. Scheda di analisi del Servizio erogato

PRINCIPALI CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO EROGATO	
Denominazione	Iscrizione/cancellazione al Registro regionale delle Organizzazioni di Volontariato (LR n.15/2012) - Sezione Tutela e valorizzazione ambientale
Descrizione del servizio erogato	Il Registro delle Organizzazioni di Volontariato, curato dal Servizio Politiche sociali e sport - "PF Contrasto alla violenza di genere e Terzo settore"; è suddiviso in cinque sezioni, i cui rispettivi procedimenti sono attribuiti e curati dalle strutture regionali competenti per materia (LR 30 maggio 2012 n. 15 Norme per la promozione e la disciplina del volontariato e DGR Marche n.1789 del 28.12.2012 e s.m.i.) che comunicano all'ufficio i provvedimenti di iscrizione/cancellazione ai fini dell'aggiornamento periodico e complessivo del Registro stesso. Cura dei procedimenti di verifica istruttoria per iscrizione/cancellazione nel Registro regionale dell'Organizzazione di Volontariato (ODV) richiedente, che si concludono, in presenza dei requisiti di legge, con un decreto dirigenziale. Le Organizzazioni interessate all'iscrizione presentano istanza alla Regione che entro il termine di 60 giorni adotta provvedimento (decreto dirigenziale) di iscrizione o di diniego. Nell'ambito delle verifiche periodiche sulla permanenza dei requisiti, si procede alla cancellazione al verificarsi di determinate condizioni previste dalla normativa vigente. Quest'ultima è stata profondamente innovata dall'entrata in vigore dal 03.08.2017 del D.lgs n.117/2017 – c.d. Codice del Terzo settore. Insieme a norme di immediata applicazione, l'art.101 comma 2, come modificato dal D.lgs n.105/2018 (c.d. decreto "correttivo" del Codice), prevede 24 mesi dall'entrata in vigore del Codice per l'obbligatorio adeguamento alle sue norme da parte delle Organizzazioni di Volontariato. E' stato pubblicato in G.U. Il decreto del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali n. 106/2020 RUNTS (Registro Unico Nazionale del Terzo Settore).
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	- Per la Sezione Socio sanitaria, socio assistenziale e tutela dei diritti: Dirigente della PF Contrasto alla violenza di genere e Terzo settore- Dott.ssa Maria Elena Tartari - Per la Sezione Protezione civile: Dirigente del Servizio Protezione civile regionale- Dott. David Piccinini - Per la Sezione Tutela e valorizzazione ambientale: Dirigente della PF Biodiversità e rete ecologica regionale- Arch.Nardo Goffi (ad interim) - Per la Sezione Valorizzazione del patrimonio storico artistico e culturale: Dirigente della PF beni e attività culturali- Dott.ssa Simona Teoldi - Per la Sezione Tutela e protezione animale: Dirigente della PF Prevenzione veterinaria e sicurezza alimentare – Dott. Paolo Pierucci
Responsabile del provvedimento (nei casi in cui il servizio derivi da un procedimento che si conclude con un provvedimento)	- Per la Sezione Socio sanitaria, socio assistenziale e tutela dei diritti: Dirigente della PF Contrasto alla violenza di genere e Terzo settore- Dott.ssa Maria Elena Tartari - Per la Sezione Protezione civile: Dirigente del Servizio Protezione civile regionale- Dott. David Piccinini - Per la Sezione Tutela e valorizzazione ambientale: Dirigente della PF Biodiversità e rete ecologica regionale- Arch.Nardo Goffi (ad interim) - Per la Sezione Valorizzazione del patrimonio storico artistico e culturale: Dirigente della PF beni e attività culturali- Dott.ssa Simona Teoldi - Per la Sezione Tutela e protezione animale: Dirigente della PF Prevenzione veterinaria e sicurezza alimentare – Dott. Paolo Pierucci
Responsabile del procedimento connesso al servizio erogato	- Per la Sezione Socio sanitaria, socio assistenziale e tutela dei diritti: Dott.ssa Simonetta Santilli - Per la Sezione Protezione civile: Dott. Mauro Perugini - Per la Sezione Tutela e valorizzazione ambientale: Arch. Nardo Goffi (ad interim) - Per la Sezione Valorizzazione del patrimonio storico artistico e culturale: Dott.ssa Adele Anna Amadio - Per la Sezione Tutela e protezione animale: Dott.ssa Meri Paolucci
Oggetto della prestazione	Iscrizione/cancellazione al Registro regionale delle Organizzazioni di Volontariato (D. lgs n.117/2017 e s.m.i. - LR n.15/2012)
TIPOLOGIA DI UTENZA CHE USUFRUISCE DEL SERVIZIO	
Destinatari	Persone giuridiche costituite in Organizzazioni di Volontariato (ODV) a mezzo atto notarile o scrittura privata registrata
MODALITA' DI EROGAZIONE	

Modalità di accesso al servizio (sportello fisico, telematico, multicanale,..)	Modalità di erogazione multicanale: le istanze possono essere consegnate a mano presso gli uffici regionali previo appuntamento, via posta (ordinaria o raccomandata), preferibilmente via posta elettronica tramite PEC (o con mail corredata di documento di identità in corso di validità del legale rappresentante dell'ODV) . In particolare: - Per la Sezione Socio sanitaria, socio assistenziale e tutela dei diritti: pec: regione.marche.contrastoviolenzaealbi@emarche.it mail: funzione.contrastoviolenzaeterzosettore@regione.marche.it - Per la Sezione Protezione civile: pec: regione.marche.protciv@emarche.it mail : Servizio.ProtezioneCivile@regione.marche.it - Per la Sezione Tutela e valorizzazione ambientale: pec: regione.marche.biodiversita@emarche.it mail : funzione.retecologica@regione.marche.it - Per la Sezione Valorizzazione del patrimonio storico artistico e culturale: pec: regione.marche.funzionebac@emarche.it mail: funzione.beniattivitàculturali@regione.marche.it - Per la Sezione Tutela e protezione animale: pec regione.marche.veterinarialimenti@emarche.it mail: funzione.veterinaria.alimenti@regione.marche.it
Supporti (infrastrutture, attrezzature, modulistica)	Informazioni e modulistica reperibili sul sito http://www.regione.marche.it/Regione-Utile/Sociale/Terzo-settore#2374_Modulistica Per la Sezione Tutela e valorizzazione ambientale https://www.regione.marche.it/Regione-Utile/Ambiente/Associazioni-e-OdV-ambientali#Organizzazioni-di-volontariato (stessa documentazione)
Tempi (di accesso/fruizione/accoglienza dell'istanza)	Appuntamento nella sede di Ancona negli orari di ufficio da concordare preventivamente. Per la Sezione Socio sanitaria, socio assistenziale e tutela dei diritti è possibile dal mercoledì al venerdì, previo appuntamento, negli orari d'ufficio rivolgersi anche al personale presente nella sede regionale decentrata sita ad Ascoli Piceno – Viale Indipendenza,4 – tel. 0736 332982.
Eventuali costi a carico dell'utente	Nulli
	Indirizzo fisico: - Per la Sezione Socio sanitaria, socio assistenziale e tutela dei diritti: Regione Marche – PF Contrasto alla violenza di genere e Terzo settore –Via Tiziano n. 44 – 60125 Ancona (AN) - Per la Sezione Protezione civile: Regione Marche . Servizio Protezione Civile – Via Gentile Da Fabriano n.3 -60125 Ancona (AN) - Per la Sezione Tutela e valorizzazione ambientale: Regione Marche – P.F. Biodiversità e Rete ecologica regionale - Via Tiziano n. 44 – 60125 Ancona (AN) - Per la Sezione Valorizzazione del patrimonio storico artistico e culturale: Regione Marche- PF Beni e Attività culturali- Via Tiziano n.44 – 60125 Ancona

Contatti	(AN) - Per la sezione Tutela e protezione animale: ARS -REGIONE MARCHE – Via Don Gioia 8 - 60125 ANCONA Email istituzionale: - Per la Sezione Socio sanitaria, socio assistenziale e tutela dei diritti: funzione.contrastoviolenzaeterzosettore@regione.marche.it - Per la Sezione Protezione civile: servizio.protezionecivile@regione.marche.it - Per la Sezione Tutela e valorizzazione ambientale: funzione.retecologica@regione.marche.it - Per la Sezione Valorizzazione del patrimonio storico artistico e culturale: funzione.beniattivitàculturali@regione.marche.it - Per la sezione Tutela e protezione animale: funzione.veterinaria.alimenti@regione.marche.it PEC: - Per la Sezione Socio sanitaria, socio assistenziale e tutela dei diritti: regione.marche.contrastoviolenzaealbi@emarche.it - Per la Sezione Protezione civile: regione.marche.protciv@emarche.it - Per la Sezione Tutela e valorizzazione ambientale: regione.marche.biodiversita@emarche.it - Per la Sezione Valorizzazione del patrimonio storico artistico e culturale: regione.marche.funzionebac@emarche.it - Per la sezione Tutela e protezione animale: regione.marche.veterinarialimenti@emarche.it Telefono Segreteria: - Per la Sezione Socio sanitaria, socio assistenziale e tutela dei diritti: 071.806.3550 - Per la Sezione Protezione civile: 071.806.4184 - Per la Sezione Tutela e valorizzazione ambientale: 071.806.3817 - Per la Sezione Valorizzazione del patrimonio storico artistico e culturale: 071.806.2297 - Per la sezione Tutela e protezione animale: 071.806.7929 Pagina Web Ufficiale: - Per la Sezione Socio sanitaria, socio assistenziale e tutela dei diritti: www.regione.marche.it/regione Utile/Sociale/Terzo Settore/ - Per la Sezione Protezione civile: www.protezionecivile.marche.it - Per la Sezione Tutela e valorizzazione ambientale: https://www.regione.marche.it/Regione-Utile/Ambiente/Associazioni-e-OdV-ambientali#Organizzazioni-di-volontariato - Per la Sezione Valorizzazione del patrimonio storico artistico e culturale: https://www.regione.marche.it/Regione-Utile/Cultura - Per la sezione Tutela e protezione animale: http://www.veterinariaalimenti.marche.it/

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 massimo di conclusione del procedimento di iscrizione/cancellazione al Registro delle ODV – Rispetto termine procedimentale fissato in 60 giorni dalla DGR n.1789/2012.	60 giorni	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, Altro	5	5
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 - Presenza di strumenti di partecipazione: Consiglio regionale del Volontariato – art.11 LR n.15/2012	Si	Si
4.	**Efficacia**				
4.1	Conformità	Corrispondenza della prestazione con le specifiche regolamentate	(n.istanze evase/n. totale istanze)%anno	100%	100%
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	(n. istanze evase senza ulteriori adempimenti da parte dell'utente/n.totale istanze)%anno	100%	100%