SERVIZIO EROGATO: *"Centro regionale per la mediazione dei conflitti"*

Denominazione della struttura che eroga il servizio: **SERVIZIO POLITICHE SOCIALI E SPORT**

A. Scheda di analisi del Servizio erogato

PRINCIPALI CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO EROGATO	
Denominazione	Centro regionale per la mediazione dei conflitti
Descrizione del servizio erogato	La Carta dei Servizi intende illustrare gli obiettivi, la competenza ed il funzionamento del Centro per la Mediazione dei Conflitti della Regione Marche. Fissa le coordinate che possano permettere all'utente, agli enti coinvolti, al cittadino interessato di conoscere principi, valori e prassi dei servizi offerti. Inoltre, la Carta dei Servizi ha un valore per gli stessi mediatori, in quanto sottintende un impegno a perseguire le finalità del CRMC; allo stesso tempo costituisce una base sulla quale creare nuove prospettive che rispondano in modo sempre più adeguato alle esigenze dei cittadini.
Tipologia di servizio	Individuale
Missione/Programmi (D.Lgs 118/2011)	012 - Diritti sociali, politiche sociali e famiglia / 12_04 - Interventi per soggetti a rischio di esclusione sociale
Responsabile dell'Ufficio che eroga il servizio	Dirigente del Servizio Politiche Sociali e Sport Giovanni Santarelli
Responsabile del provvedimento (nei casi in cui il servizio derivi da un procedimento che si conclude con un provvedimento)	Dirigente del Servizio Politiche Sociali e Sport Giovanni Santarelli
Responsabile del procedimento connesso al servizio erogato	Beatrice Carletti
Oggetto della prestazione	- Attività di mediazione nell'ambito della giustizia riparativa; - Descrizione dei servizi erogati ai portatori d'interesse, con le relative modalità di accesso.
TIPOLOGIA DI UTENZA CHE USUFRUISCE DEL SERVIZIO	

Destinatari	- su invio delle Istituzioni ed Enti presenti sul territorio (Autorità Giudiziaria, Amministrazione penitenziaria, Servizio sociale, ATS, Istituzioni scolastiche, Forze dell'Ordine, ecc.) in base agli specifici protocolli di intesa stipulati; - su indicazione di soggetti privati (parrocchie, associazioni di volontariato, privato sociale, ecc.), previa richiesta scritta al Responsabile del Servizio Politiche Sociali Regione Marche e, p.c. al Coordinatore del Centro; - autonomamente, previa richiesta scritta al Responsabile del Servizio Politiche Sociali Regione Marche e, p.c. al Coordinatore del Centro.
MODALITA' DI EROGAZIONE	
Modalità di accesso al servizio (sportello fisico, telematico, multicanale,..)	Ufficio. Mail. Appuntamento, dopo convocazione scritta e colloquio telefonico.
Supporti (infrastrutture, attrezzature, modulistica)	informazioni sul sito: https://www.regione.marche.it/Regione-Utile/Sociale/Persone-sottoposte-a-provvedimenti-dellautorit%C3%A0-giudiziaria/Centro-regionale-per-la-mediazione-dei-conflitti#Presentazione
Tempi (di accesso/fruizione/accoglienza dell'istanza)	Su appuntamento. Coordinatrice presente in ufficio il martedì e il giovedì dalle ore 8.00 alle 17.30
Eventuali costi a carico dell'utente	NO

Contatti	Indirizzo fisico: Coordinatrice: Elena Cicciù Tel. 071 806 4555 Fax 071 806 4515 Via R. Sanzio, 85 60125 Ancona Email istituzionale: centromediazioneconflitti@regione.marche.it coordinatore.crmc@regione.marche.it PEC: regione.marche.politichesociali@emarche.it Telefono Segreteria: Tel. 071 806 4555 Pagina Web Ufficiale: https://www.regione.marche.it/Regione-Utile/Sociale/Persone-sottoposte-a-provvedimenti-dellautorit%C3%A0-giudiziaria/Centro-regionale-per-la-mediazione-dei-conflitti#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.giorni apertura ufficio/n.giorni di lavoro)%settimana	100%	100%
		2 giorni di apertura dell'ufficio con la coordinatrice presente dalle 8.00 alle 17.30. Dal 01/10/2020 sono garantiti i 2 giorni a settimana ai quali si aggiungono altri su appuntamento, non prevedibili.	Dal 01/10/2020, 2 giorni a settimana. e su appuntamento	01Dal /10/2020 2 giorni a settimana garantiti ai quali si aggiungono altri su appuntamento , non prevedibili
1.2 Accessibilità multicanale	Canali diversi di accesso al servizio	n. canali Telefono, Pec, Raccomandata AR, Mail, Altro	5	5
2. Tempestività				
	Tempo massimo intercorrente tra la richiesta dell'utente e l'effettiva erogazione del servizio. Frequenza di erogazione del servizio.	n. massimo di giorni di risposta	90	90

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, Altro	4	4
			Brochure allegata alle lettere di convocazione. Manuale metodologico interno inviato alle AA.GG. e Istituzioni coinvolte.	100%	100%
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 - Riunioni interne con l'equipe dei Mediatori per confronto sui casi, studio e programmazione. Eventuali incontri operativi di confronto con l'AA.GG e istituzioni coinvolte.Le riunioni tra mediatori sono garantite una volta al mese. O più se necessario. Le altre al bisogno.	Si	Si

4.	**Efficacia**				
4.1	Conformità	Corrispondenza della prestazione con le specifiche regolamentate	Presenza di normativa o atti regolatori di riferimento - DGR 932/2016 “Attuazione D.Lgs 33/2013, art. 32 – Carta dei servizi del Centro Regionale per la Mediazione dei Conflitti (CRMC)”.	Si	Si
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%