SERVIZIO EROGATO: *"Rimborso delle Assicurazioni alle Organizzazioni di Volontariato"*

Denominazione della struttura che eroga il servizio: **SERVIZIO PROTEZIONE CIVILE**

A. Scheda di analisi del Servizio erogato

PRINCIPALI CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO EROGATO	
Denominazione	Rimborso delle Assicurazioni alle Organizzazioni di Volontariato
Descrizione del servizio erogato	Il servizio prevede il rimborso dei costi per l'assicurazione alle organizzazioni di volontariato di Protezione Civile
Tipologia di servizio	Individuale
Missione/Programmi (D.Lgs 118/2011)	
Responsabile dell'Ufficio che eroga il servizio	Dirigente del Servizio Protezione Civile: David Piccinini
Responsabile del provvedimento (nei casi in cui il servizio derivi da un procedimento che si conclude con un provvedimento)	David Piccinini
Responsabile del procedimento connesso al servizio erogato	Mauro Perugini
Oggetto della prestazione	Annualmente alle associazioni e gruppi comunali iscritti all'elenco territoriale che ne facciano richiesta vengono rimborsati i costi delle polizze assicurative dei mezzi impiegati in maniera esclusiva nel servizio di protezione civile.
TIPOLOGIA DI UTENZA CHE USUFRUISCE DEL SERVIZIO	
Destinatari	- Associazioni di volontariato di protezione civile regionale - Gruppi comunali di volontariato di protezione civile regionale
MODALITA' DI EROGAZIONE	
Modalità di accesso al servizio (sportello fisico, telematico, multicanale,..)	Telematico
Supporti (infrastrutture, attrezzature, modulistica)	Modulistica su sito Web da inviare via PEC
Tempi (di accesso/fruizione/accoglienza dell'istanza)	Orari di servizio

Eventuali costi a carico dell'utente	.
Contatti	Indirizzo fisico: Regione Marche - Servizio Protezione Civile Sede Centrale Via Gentile da Fabriano, 3 60125 Ancona (AN) Email istituzionale: servizio.protezionecivile@regione.marche.it PEC: regione.marche.protciv@emarche.it Telefono Segreteria: 0718064184 Pagina Web Ufficiale: https://www.regione.marche.it/Regione-Utile/Protezione-Civile/Prevenzione/Diventare-volontario#Modulistica-volontariato

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	Ricevimento in orario di ufficio per problemi relativi alla pratica. (ore dedicate a settimana)	0,5	0,5
1.2 Accessibilità multicanale	Canali diversi di accesso al servizio	Assistenza telefonica per compilazione modulistica, informazioni e correzione dati inviati dalle associazioni. (ore dedicate a settimana)	2	1
2. Tempestività				
	Tempo massimo intercorrente tra la richiesta dell'utente e l'effettiva erogazione del servizio. Frequenza di erogazione del servizio.	Tempo tra la richiesta e il rimborso (mesi)	1 mese	3 mesi

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 CanaliWeb	1	1
3.2	Partecipazione				
4.	**Efficacia**				
4.1	Conformità	Corrispondenza della prestazione con le specifiche regolamentate	Presenza di normativa o atti regolatori di riferimento - (n. istanze evase/n.istanze pervenute)%	Si	Si
4.2	Affidabilità				
4.3	Compiutezza				