

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

Denominazione della struttura che eroga il servizio: **Direzione Attività produttive e imprese**

**A. Scheda di analisi del Servizio erogato**

<b>PRINCIPALI CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO EROGATO</b>	
Denominazione	Registro Regionale Associazioni Consumatori e Utenti: Iscrizione – Aggiornamento annuale Registro.
Descrizione del servizio erogato	Il servizio erogato è rivolto: 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. 2) all'aggiornamento annuale del registro.
Tipologia di servizio	Individuale
Missione/Programmi (D.Lgs 118/2011)	014 - Sviluppo economico e competitività / 14_02 - Commercio - reti distributive - tutela dei consumatori
Responsabile dell'Ufficio che eroga il servizio	Tisi Daniela
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: 1) l'iscrizione dell'Associazione dei Consumatori ed Utenti nel registro regionale; 2) l'aggiornamento annuale del registro e conseguente pubblicazione dell'elenco delle associazioni iscritte al registro. 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).
<b>TIPOLOGIA DI UTENZA CHE USUFRUISCE DEL SERVIZIO</b>	
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.
<b>MODALITA' DI EROGAZIONE</b>	

<p>Modalità di accesso al servizio (sportello fisico, telematico, multicanale,..)</p>	<p><b>AGGIORNAMENTO REGISTRO:</b> Le Associazioni dei consumatori e utenti interessate presentano la documentazione richiesta dalla D.G.R. n.1747/2009.</p> <p><b>NUOVA ISCRIZIONE:</b> 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>
<p>Supporti (infrastrutture, attrezzature, modulistica)</p>	<p><a href="http://www.commercio.marche.it">www.commercio.marche.it</a></p>
<p>Tempi (di accesso/fruizione/accoglienza dell'istanza)</p>	<p>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.</p>
<p>Eventuali costi a carico dell'utente</p>	<p>Non vi sono costi per l'utente.</p>
<p>Contatti</p>	<p>Indirizzo fisico: Via Tiziano, 44 Ancona</p> <p>Email istituzionale: <a href="mailto:direzione.attivitaproduttive@regione.marche.it">direzione.attivitaproduttive@regione.marche.it</a></p> <p>PEC: <a href="mailto:regione.marche.intercom@emarche.it">regione.marche.intercom@emarche.it</a></p> <p>Telefono Segreteria: 071-8063691</p> <p>Pagina Web Ufficiale: <a href="http://www.commercio.marche.it">www.commercio.marche.it</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		
<b>Dimensioni generali riferite a tutti i servizi</b>				
<b>1. Accessibilità</b>				
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 Pec, Posta, Mail	3	3
<b>2. Tempestività</b>				
		n. erogazioni nell'anno	1	1
	Tempo massimo intercorrente tra la richiesta dell'utente e l'effettiva erogazione del servizio. Frequenza di erogazione del servizio.	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

<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.) Presenza di canali di comunicazione da cittadino a Ente (Es: possibilità di formulare quesiti, modulo reclami; n° verde, ecc.)	n. canali  Ufficio o Sportello, Telefono, Pec, Mail, CanaliWeb	5	5
3.2	Partecipazione				
<b>4. Efficacia</b>					
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	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%	100%

