SERVIZIO EROGATO: *"Iscrizione/ cancellazione all'albo regionale delle cooperative sociali di tipo A, B, C e ad oggetto plurimo (L. 381/1991,L.R. 34/2001 , D.G.R. 182/2011, D.G.R. 1363/2019, Decreto Lgs 112/2017 e D. Lgs 117/2017Codice del Terzo Settore)."*

Denominazione della struttura che eroga il servizio: **Direzione Politiche sociali**

A. Scheda di analisi del Servizio erogato

PRINCIPALI CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO EROGATO	
Denominazione	Iscrizione/ cancellazione all'albo regionale delle cooperative sociali di tipo A, B, C e ad oggetto plurimo (L. 381/1991,L.R. 34/2001 , D.G.R. 182/2011, D.G.R. 1363/2019, Decreto Lgs 112/2017 e D. Lgs 117/2017Codice del Terzo Settore).
Descrizione del servizio erogato	Istruttoria per iscrizione /cancellazione delle cooperative sociali all'albo regionale. In presenza dei requisiti di Legge, l'istruttoria si conclude con un decreto dirigenziale di iscrizione /cancellazione dall'albo. Aggiornamento dell'albo regionale a seguito di comunicazione di modifiche statutarie, variazioni di indirizzo postale o pec, del consiglio di amministrazione o trasmissione dell'atto di revisione
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	Tartari Maria Elena
Responsabile del provvedimento (nei casi in cui il servizio derivi da un procedimento che si conclude con un provvedimento)	Dirigente di Struttura Maria Elena Tartari
Responsabile del procedimento connesso al servizio erogato	Nespeca Antonella
Oggetto della prestazione	Iscrizione /cancellazione dall'albo regionale cooperative sociali
TIPOLOGIA DI UTENZA CHE USUFRUISCE DEL SERVIZIO	
Destinatari	Cooperative sociali
MODALITA' DI EROGAZIONE	

Modalità di accesso al servizio (sportello fisico, telematico, multicanale,..)	Le domande di iscrizione vengono presentate a mezzo PEC al seguente indirizzo: regione.marche.politichesociali@emarche.it; oppure tramite posta all'indirizzo: Regione Marche – Direzione Politiche Sociali– Via Gentile da Fabriano 9 – 60125 Ancona. Per informazioni gli utenti possono rivolgersi al n. tel. 0735 655658 oppure per e-mail antonella.nespeca@regione.marche.it oppure recarsi in ufficio in Via del Mare 116 – Porto d'Ascoli (AP).
Supporti (infrastrutture, attrezzature, modulistica)	Informazioni sul sito https://www.regione.marche.it/Regione-Utile/Sociale/Terzo-settore#20141_Iscrizione-all'albo-delle-Cooperative-sociali
Tempi (di accesso/fruizione/accoglienza dell'istanza)	Disponibilità Telefonica ed e-mail in orario di ufficio 8.00/14.00 dal lunedì al venerdì, martedì e giovedì anche 15.00/18.00 Appuntamento in orario da concordare
Eventuali costi a carico dell'utente	NO
Contatti	Indirizzo fisico: Via Mare 216 – San Benedetto del Tronto – Porto d'Ascoli (AP) Email istituzionale: direzione.politichesociali@regione.marche.it PEC: regione.marche.politichesociali@emarche.it Telefono Segreteria: 0735 655658 Pagina Web Ufficiale: https://www.regione.marche.it/Regione-Utile/Sociale/Terzo-settore - cooperazionismo sociale

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 stabilito per la conclusione del procedimento 60 giorni	Entro 60 giorni	Entro 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	4	4
			Informazioni tramite la pubblicazione sul sito relativamente ad aggiornamenti normativi al fine di agevolare il servizio per l'utenza , riferimenti telefonici, mail) Presenza di strumenti di partecipazione: Comitato tecnico Consultivo per la Cooperazione sociale	SI	SI
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 - Comitato tecnico Consultivo per la cooperazione sociale - art.8 L.R. 34/2001	Si	Si
4.	**Efficacia**				
4.1	Conformità	Corrispondenza della prestazione con le specifiche regolamentate	(n.istanze evase/n. totale istanze)%anno	100%	100%

4.1	Conformità	Corrispondenza della prestazione con le specifiche regolamentate	Presenza di normativa o atti regolatori di riferimento - Servizio reso in conformità alle disposizioni normative (L. 381/1991,L.R. 34/2001 , D.G.R. 182/2011, D.G.R. 1363/2019, Decreto Lgs 112/2017 e D. Lgs 117/2017Codice del Terzo Settore)	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	Risulta corrispondenza tra il servizio prestato e le specifiche procedurali previste attraverso la modulistica e i documenti previsti	100%	100%