

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

Denominazione della struttura che eroga il servizio: **Direzione Protezione civile e Sicurezza del territorio**

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

| <b>PRINCIPALI CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO EROGATO</b>                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                              |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 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                                                                             | Stefoni Stefano                                                                                                                                                                                                                              |
| Responsabile del provvedimento (nei casi in cui il servizio derivi da un procedimento che si conclude con un provvedimento) |                                                                                                                                                                                                                                              |
| 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. |
| <b>TIPOLOGIA DI UTENZA CHE USUFRUISCE DEL SERVIZIO</b>                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                              |
| Destinatari                                                                                                                 | - Associazioni di volontariato di protezione civile regionale - Gruppi comunali di volontariato di protezione civile regionale                                                                                                               |
| <b>MODALITA' DI EROGAZIONE</b>                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                              |
| 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                             | <p>Indirizzo fisico: Regione Marche - Servizio Protezione Civile<br/>Sede Centrale<br/>Via Gentile da Fabriano, 3<br/>60125 Ancona (AN)</p> <p>Email istituzionale: <a href="mailto:direzione.protezionecivile@regione.marche.it">direzione.protezionecivile@regione.marche.it</a></p> <p>PEC: <a href="mailto:regione.marche.protciv@emarche.it">regione.marche.protciv@emarche.it</a></p> <p>Telefono Segreteria: 071 8064308</p> <p>Pagina Web Ufficiale: <a href="https://www.regione.marche.it/Regione-Utile/Protezione-Civile/Prevenzione/Diventare-volontario#Modulistica-volontariato">https://www.regione.marche.it/Regione-Utile/Protezione-Civile/Prevenzione/Diventare-volontario#Modulistica-volontariato</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 | 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                              |
| <b>2. Tempestività</b>                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                           |                 |                                |
|                                                       | 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                         |

| <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.)<br>Presenza di canali di comunicazione da cittadino a Ente (Es: possibilità di formulare quesiti, modulo reclami; n° verde, ecc.) | n. canali<br>CanaliWeb                                                                           | 1  | 1  |
| 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 - (n. istanze evase/n.istanze pervenute)% | Si | Si |
| 4.2                   | Affidabilità                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                  |    |    |
| 4.3                   | Compiutezza                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                  |    |    |

