

SERVIZIO EROGATO: "Registro Unico Nazionale del Terzo Settore (RUNTS)"

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

A. Scheda di analisi del Servizio erogato

PRINCIPALI CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO EROGATO	
Denominazione	Registro Unico Nazionale del Terzo Settore (RUNTS)
Descrizione del servizio erogato	Cura dei procedimenti istruttori inerenti il RUNTS (iscrizione – cancellazione – variazione – deposito bilanci)
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	Dirigente Direzione Politiche Sociali – Responsabile Ufficio Runts
Responsabile del provvedimento (nei casi in cui il servizio derivi da un procedimento che si conclude con un provvedimento)	Dirigente Direzione Politiche Sociali Dott.ssa Maria Elena Tartari
Responsabile del procedimento connesso al servizio erogato	Funzionari nominati responsabili del procedimento: Borroni Luigi, Simonetta Santilli, Agnese Spuri, Pierpaoli Francesca, Nespeca Antonella
Oggetto della prestazione	Istruttorie relative ai procedimenti di cui al Registro Unico del Terzo Settore
TIPOLOGIA DI UTENZA CHE USUFRUISCE DEL SERVIZIO	
Destinatari	Enti del Terzo Settore (Organizzazioni di Volontariato – Associazioni di Promozione Sociale – Enti filantropici – SOMS - Altri ETS)
MODALITA' DI EROGAZIONE	
Modalità di accesso al servizio (sportello fisico, telematico, multicanale,..)	Accesso Telematico mediante Piattaforma ministeriale RUNTS
Supporti (infrastrutture, attrezzature, modulistica)	Guide operative predisposte dall'ufficio https://www.regione.marche.it/Regione-Utile/Sociale/RUNTS
Tempi (di accesso/fruizione/accoglienza dell'istanza)	Orari di apertura

Eventuali costi a carico dell'utente	Nessuno
Contatti	Indirizzo fisico: Via Gentile da Fabriano n.3 – Palazzo Rossini – 60125 ANCONA Email istituzionale: runts@regione.marche.it PEC: regione.marche.ufficioRUNTS@emarche.it Telefono Segreteria: 071/8064044 Pagina Web Ufficiale: https://www.regione.marche.it/Regione-Utile/Sociale/RUNTS

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 a settimana	36	36
1.2 Accessibilità multicanale	Canali diversi di accesso al servizio	n. canali Ufficio o Sportello, Telefono, Pec, Mail, CanaliWeb	5	5
2. Tempestività				
	Tempo massimo intercorrente tra la richiesta dell'utente e l'effettiva erogazione del servizio. Frequenza di erogazione del servizio.	N. Erogazioni nei termini (% annua)	100%	100%

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 Ufficio o Sportello, Telefono, Pec, Mail, CanaliWeb	5	5
3.2	Partecipazione				
4. Efficacia					
4.1	Conformità	Corrispondenza della prestazione con le specifiche regolamentate	(n.istanze evase/n. totale istanze)%anno	100	100
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%

