

SERVIZIO EROGATO: *"Elenco territoriale del volontariato e gestione del relativo sistema online MGO"*

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

A. Scheda di analisi del Servizio erogato

PRINCIPALI CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO EROGATO	
Denominazione	Elenco territoriale del volontariato e gestione del relativo sistema online MGO
Descrizione del servizio erogato	Il servizio consente l'iscrizione di associazioni e gruppi di volontariato di protezione civile e dei relativi associati ad una piattaforma di gestione online del volontariato denominata MGO.
Tipologia di servizio	Individuale
Missione/Programmi (D.Lgs 118/2011)	011 - Soccorso civile / 11_01 - Sistema di protezione civile
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	L'iscrizione al sistema consente di riconoscere l'organizzazione di protezione civile come operativa, la gestione dei dati di tutti i volontari di protezione civile della Regione Marche, l'attivazione dei volontari da parte della Sala Operativa Unificata Permanente in caso di eventi o emergenze, il rimborso dei bolli e del carburante delle auto utilizzate durante le emergenze, il rimborso ai datori di lavoro di cui i volontari sono dipendenti ai sensi del DPR 194/2001, la produzione dei cartellini di riconoscimento con chip RFID per i volontari, le eventuali iscrizioni dell'associazione all'albo delle Organizzazione di Volontariato e di alcuni membri all'albo d'onore del volontariato.
TIPOLOGIA DI UTENZA CHE USUFRUISCE DEL SERVIZIO	
Destinatari	Responsabili delle organizzazioni costituite come gruppo o associazione di protezione civile
MODALITA' DI EROGAZIONE	
Modalità di accesso al servizio (sportello fisico, telematico, multicanale,..)	E' stato predisposto un servizio costituito da una Web Application per l'accesso, l'inserimento e la gestione dei dati.

Supporti (infrastrutture, attrezzature, modulistica)	http://console.protezionecivile.marche.it/voloweb/AreaRiservata.asp
Tempi (di accesso/fruizione/accoglienza dell'istanza)	Il sistema è operativo ed accessibile 24 ore su 24 e 365 giorni l'anno.
Eventuali costi a carico dell'utente	Non sono previsti costi per l'utente
Contatti	<p>Indirizzo fisico: Regione Marche - Servizio Protezione Civile Sede Centrale Via Gentile da Fabriano, 3 60125 Ancona (AN)</p> <p>Email istituzionale: direzione.protezionecivile@regione.marche.it</p> <p>PEC: regione.marche.protciv@emarche.it</p> <p>Telefono Segreteria: 071 8064308</p> <p>Pagina Web Ufficiale: https://www.regione.marche.it/Regione-Utile/Protezione-Civile/Prevenzione/Volontariato</p>

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 l'iscrizione al registro ed alla piattaforma, l'inserimento dei dati e la verifica degli stessi (ore dedicate a settimana)	2	1
1.2 Accessibilità multicanale	Canali diversi di accesso al servizio	1. Assistenza telefonica per l'uso della piattaforma e l'inserimento dei dati 2. Assistenza telefonica per recupero password 3. Assistenza telefonica e via e-mail per problematiche tecnico-informatiche e di accesso	SI	SI
2. Tempestività				
	Tempo massimo intercorrente tra la richiesta dell'utente e l'effettiva erogazione del servizio. Frequenza di erogazione del servizio.	Tempi di iscrizione all'albo ed attivazione dell'utenza dopo la corretta comunicazione di tutta la documentazione necessaria (giorni)	60 giorni	40 giorni

	Tempo massimo intercorrente tra la richiesta dell'utente e l'effettiva erogazione del servizio. Frequenza di erogazione del servizio.	Tempi di ricezione del cartellino di riconoscimento dall'inserimento dei dati del volontario (mesi)	24 mesi	12 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 Telefono, Mail, CanaliWeb	3	3
3.2 Partecipazione				
4. Efficacia				
4.1 Conformità	Corrispondenza della prestazione con le specifiche regolamentate	Conformità agli standard di sicurezza dei siti Web, di accessibilità ed usabilità	60%	80%
4.2 Affidabilità	Corrispondenza della prestazione con le specifiche dichiarate/promesse all'utente	Continuità del servizio	90%	95%
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	Processi di gestione del volontariato automatizzati	80%	90%

