

**Scheda (A) – Scheda di analisi del servizio erogato****Ufficio per il controllo interno di regolarità amministrativa e per il controllo degli Enti ed egl i Organismi partecipati**

<b>Principali caratteristiche del servizio erogato</b>	
Denominazione (Es. autorizzazione, nulla osta, richiesta contributi...)	Iscrizione nel Registro Unico Nazionale Del Terzo Settore - Runts
Descrizione del servizio erogato (Finalità, leggi e norme di riferimento, ...)	procedura di riconoscimento della qualifica di Ente del Terzo Settore in attuazione del D.lgs. n. 117/2017 e del D.M. n. 106/2020
Tipologia di servizio	finale individuale
Destinatari (specificare uno o più destinatari del servizio: cittadini, imprese, istituzioni)	Associazioni, Fondazioni ed Altre Tipologie di Enti con o senza personalità giuridica
Missione/Programmi (D.Lgs n.118/2011)	
Responsabile dell'Ufficio che eroga il servizio	Assunta Palamone
Responsabile del provvedimento (nei casi in cui il servizio derivi da un procedimento che si conclude con un provvedimento)	Assunta Palamone
Responsabile del procedimento connesso al servizio erogato	Giacomo Lanziano Annalisa Giovannini Viviana Lombardi Loredana Collalti Davide Cerverizzo Gaetano Paparella
Oggetto della prestazione (Es. rilascio autorizzazione o nulla osta, concessione contributo, ...)	Rilascio provvedimento di iscrizione
<b>Modalità Di Erogazione</b>	
Modalità di accesso al servizio (sportello fisico, telematico, multicanale,...)	Sportello Telematico e Sportello fisico; Pec; Sito Istituzionale; telefono; mail ordinaria, servizio postale.
Tempi (orari di apertura, su appuntamento, stagionalità)	Orario d'ufficio
Personale di riferimento (nominativo, telefono, email)	Assunta Palamone 0971-668169 <a href="mailto:assunta.palamone@regione.basilicata.it">assunta.palamone@regione.basilicata.it</a>



	<p>Giacomo Lanziano 0971-668198  <a href="mailto:giacomo.lanziano@regione.basilicata.it">giacomo.lanziano@regione.basilicata.it</a>  Annalisa Giovannini 0971-668017  <a href="mailto:anna.giovannini@regione.basilicata.it">anna.giovannini@regione.basilicata.it</a>  Viviana Lombardi 0971-668217  <a href="mailto:viviana.lombardi@regione.basilicata.it">viviana.lombardi@regione.basilicata.it</a>  Loredana Collalti 0971-668143  <a href="mailto:loredana.collalti@regione.basilicata.it">loredana.collalti@regione.basilicata.it</a>  Davide Cerverizzo 0971-668381  <a href="mailto:davide.cerverizzo@regione.basilicata.it">davide.cerverizzo@regione.basilicata.it</a>  Gaetano Paparella 0971-668280  <a href="mailto:gaetano.paparella@regione.basilicata.it">gaetano.paparella@regione.basilicata.it</a></p>
Eventuali costi a carico dell'utente e metodi di pagamento	nessuno
Supporti (modulistica, attrezzature, infrastrutture)	Per poter accedere e operare sul RUNTS gli Enti del Terzo Settore (ETS) devono essere muniti di postazione PC e accesso a rete internet; devono inoltre dotarsi di alcuni strumenti di comunicazione digitali per la gestione delle pratiche: Spid (sistema pubblico di identità digitale) o carta d'identità elettronica (Cie) per l'ingresso sulla Piattaforma; Pec (posta elettronica certificata).

**Scheda (B) – Scheda di standard di qualità del servizio erogato**

<b>DIMENSIONI GENERALI DELLA QUALITÀ, RIFERITE A TUTTI I SERVIZI:</b>	<b>Descrizione indicatore</b>	<b>Formula calcolo</b>	<b>di</b>	<b>Valore attuale</b>	<b>Valore programmato</b>
Accessibilità fisica	Apertura dell'ufficio al pubblico in orario di servizio	100%		100%	100%
	Presenza di personale di riferimento	n. 5		n. 5	n. 5
Accessibilità multicanale	Sportello Telematico e Sportello fisico; Pec; Sito Istituzionale; telefono; mail ordinaria; servizio postale.	n. 7		n. 7	n. 7
Tempestività	Da n. 60 giorni a n. 120 giorni	n. 120 giorni		n. 120 giorni	n. 120 giorni



Trasparenza (informazione, comunicazione, partecipazione)	Sito istituzionale, sito Ministero del Lavoro, Bur	n. 3	Presenza: si	Presenza: si
Efficacia (conformità, affidabilità, compiutezza)	Corrispondenza della prestazione con le specifiche regolamentate, dichiarate/promess e all'utente, esaustività	100% istanze evase/ pervenute	100% istanze evase/ pervenute	100% istanze evase/ pervenute
<b>DIMENSIONI SPECIFICHE DA CONSIDERAR E IN BASE ALLA PECULIARITÀ DEL SERVIZIO:</b>				
Continuità	Il servizio è erogato in maniera continuativa e regolare, senza alcuna interruzione temporale	Si/No	Si	Si
Elasticità	Il servizio viene adeguato al variare del volume dell'utenza	Si/No	Si	Si
Flessibilità	Il servizio viene adeguato al variare delle specifiche richiesta dall'utente	Si/No	Si	Si
Equità	Il servizio è adeguato a diverse tipologie di utenti	Si/No	Si	Si
Efficienza	Il servizio è erogato attraverso la massima ottimizzazione delle risorse	100% pratiche completate/pratich e pervenute	100% pratiche completate/pratich e pervenute	100% pratiche completate/pratich e pervenute
Empatia	Il servizio è reso tenendo conto delle specificità delle singole pratiche e della necessità di consulenza dell'utenza	Si/No	Si	Si

*Elementi per la gestione degli standard di qualità dei servizi erogati*

<b>ASCOLTO ATTIVO DELL'UTENZA E FORME DI TUTELA</b>	
Modalità e tempi di gestione dei suggerimenti e dei reclami	<i>Email dedicata</i>
Modalità e tempi di monitoraggio e aggiornamento periodico degli standard	<i>Report trimestrali/semestrali</i>
Modalità di realizzazione delle indagini sul grado di soddisfazione degli utenti (questionari, forum telematici, focus, group, email dedicata...), gestione e utilizzo dei risultati	<i>Email dedicata, gestione e utilizzo dei risultati</i>