

**ISCRIZIONE AL REGISTRO NAZIONALE DELLE ASSOCIAZIONI DI PROMOZIONE SOCIALE AI SENSI DELLA LEGGE N. 383/2000**

*Principali caratteristiche del servizio erogato* Il servizio prevede l'iscrizione al Registro nazionale delle associazioni di promozione sociale.

*Modalità di erogazione* Il servizio viene effettuato a seguito di una valutazione che si conclude con un decreto direttoriale singolo o plurimo di iscrizione al Registro nazionale.

*Tipologia di utenza che usufruisce del servizio* Tutte le associazioni di promozione sociale in possesso dei requisiti previsti dalla legge.

*Organo cui notificare la preventiva diffida del ricorrente* Direttore della Direzione Generale per il terzo settore e le formazioni sociali

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formulazione Indicatore	Valore Programmato
Accessibilità	Accessibilità fisica	Accesso agli uffici	Numero di giornate lavorative / Numero totale di giornate ufficiali di lavoro	50%
	Accessibilità multicanale	Informazioni (web) su come accedere più agevolmente ai servizi	Numero di servizi erogati via web, fax e telefono / Numero totale di richieste di iscrizioni pervenute	100%
Tempestività	Tempestività	Rispetto del termine massimo (60 giorni) richiesto dal DM 22.12.2010, n.275 per l'erogazione delle prestazioni	Numero di prestazioni effettuate entro il tempo previsto / Numero totale di richieste di iscrizioni pervenute	100%
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione sul sito <i>web</i> delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento su <i>web</i>	5 gg.
	Procedure di contatto	Pubblicazioni sul sito <i>web</i> delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento su <i>web</i>	5 gg.
	Tempistiche di risposta	Pubblicazione su sito <i>web</i> della tempistica programmata	Numero di giorni necessario per l'aggiornamento su web	5 gg.
Efficacia	Conformità	Regolarità della prestazione erogata	Numero di pratiche evase conformemente alla norma di riferimento / Numero totale di iscrizioni pervenute	100%
	Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata	Percentuale di reclami accolti sulla base di un giudizio di pertinenza rispetto alle iscrizioni effettuate	6%
	Compiutezza	Esaustività della prestazione erogata	Numero di istanze concluse senza richiedere documentazione e certificati in possesso dell'amministrazione o di altre Amministrazioni / Numero totale di istanze pervenute	95%