

TIPOLOGIA DEL SERVIZIO			
Oggetto del procedimento	Rimborso delle spese vive sostenute dalle Organizzazioni di Volontariato impiegate in attività di Protezione Civile riconosciute (codice proc. n. 1072, Allegato A, DGR 321/2020).		
Descrizione del servizio	La Direzione Protezione civile e Polizia locale provvede al rimborso, a favore delle Organizzazioni di Volontariato riconosciute, delle spese vive sostenute in occasione del loro coinvolgimento in attività di protezione civile, anche per gli eventi per i quali il rimborso degli oneri sostenuti dalle organizzazioni di volontariato è a carico di fondi statali. D. Lgs. n. 1/2018 art. 40		
Missione/Programma (DEFR 2023-2025)			
Struttura competente			
	Ufficio/struttura	Responsabile della struttura che eroga il servizio	Accessibilità
	Direzione Protezione civile, Sicurezza e Polizia locale – UO Volontariato, Logistica e Formazione	Direttore di Direzione	Indirizzo: Via Paolucci, 34 – 30175 Marghera (VE) Mail: protezionecivilepolizialocale@regione.veneto.it PEC: protezionecivilepolizialocale@pec.regione.veneto.it
Tipologia del Destinatario/utente	Organizzazioni di Volontariato riconosciute, ovvero iscritte all’Albo regionale dei Gruppi di volontariato di Protezione Civile (art. 10 LR 58/1984)		
Modalità di accesso al servizio (sportello fisico, telematico, multicanale, altro da specificare)	Istanza trasmessa a mezzo pec		
Supporti (eventuali infrastrutture, attrezzature, modulistiche, altro da specificare)	Modulistica predisposta dalla Struttura sulla base di modelli approvati con la Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 24 febbraio 2020		
Eventuali costi a carico del destinatario/Utente			

Standard di qualità		Indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
	Accessibilità	Accessibilità allo sportello fisico	Numero totale giornate lavorative a settimana	5
		Accessibilità multicanale	Disponibilità richieste/comunicazioni tramite posta, posta elettronica, fax.	365 giorni anno
	Tempestività	Tempi tra le istanze presentate dagli utenti e i riscontri forniti	Giorni tra il momento della ricezione della richiesta e il giorno della risposta	180 giorni come da DGR n. 1253 del 18 ottobre 2022, relativa al procedimento codice 1072.
	Trasparenza	Pubblicazioni nel sito web della Regione del Veneto	Giorni per la pubblicazione	Pubblicazione sul BUR Regionale
	Efficacia	Rispondenza dell'attività svolta e del servizio reso alle aspettative dell'utenza	Numero dei reclami pervenuti / Numero totale delle istanze pervenute	<5%
Modalità reclamo	Il reclamo potrà essere presentato per l'eventuale mancato rispetto degli standard di qualità dei servizi al seguente indirizzo PEC: protezionecivilepoliziale@pec.regione.veneto.it			