

**SERVIZIO EROGATO:** *"Contributo ai progetti relativi alla riqualificazione e valorizzazione delle imprese commerciali. "*

Denominazione della struttura che eroga il servizio: **Direzione Attività produttive e imprese**

**A. Scheda di analisi del Servizio erogato**

<b>PRINCIPALI CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO EROGATO</b>	
Denominazione	Contributo ai progetti relativi alla riqualificazione e valorizzazione delle imprese commerciali.
Descrizione del servizio erogato	L.R. 27/2009 TU Commercio e DGR n. 235/2020, 287/2020 e n. 512/2020. Il servizio erogato con contributo regionale/statale è rivolto alla realizzazione di progetti di riqualificazione e valorizzazione delle imprese commerciali. Sono ammessi a contributo gli interventi relativi alla ristrutturazione, manutenzione ordinaria e straordinaria, ampliamento dei locali adibiti o da adibire ad attività commerciali, attrezzature fisse e mobili, arredi, sistemi di sicurezza e vendita di prodotti sfusi, centri commerciali naturali
Tipologia di servizio	Individuale
Missione/Programmi (D.Lgs 118/2011)	014 - Sviluppo economico e competitività / 14_02 - Commercio - reti distributive - tutela dei consumatori
Responsabile dell'Ufficio che eroga il servizio	Daniela Tisi
Responsabile del provvedimento (nei casi in cui il servizio derivi da un procedimento che si conclude con un provvedimento)	Nadia Luzietti
Responsabile del procedimento connesso al servizio erogato	Nadia Luzietti
Oggetto della prestazione	La prestazione della Struttura regionale è rivolta in favore delle imprese commerciali e di somministrazione presenti nel territorio regionale. L'intervento mira a promuovere la realizzazione di progetti volti alla riqualificazione delle attività commerciali e di somministrazione con particolare riguardo ai centri storici, ai giovani ed ai nuovi esercizi commerciali.
<b>TIPOLOGIA DI UTENZA CHE USUFRUISCE DEL SERVIZIO</b>	
Destinatari	I destinatari sono le micro, piccole e medie imprese commerciali di vendita al dettaglio e le micro, piccole e medie imprese di somministrazione al pubblico di alimenti e bevande.
<b>MODALITA' DI EROGAZIONE</b>	

<p>Modalità di accesso al servizio (sportello fisico, telematico, multicanale,..)</p>	<p>Le modalità di erogazione del servizio sono disciplinate dagli atti normativi ed amministrativi regionali. Canali privilegiati di comunicazione sono: front office presso la struttura regionale, posta elettronica, telefono, sito internet regionale (atti amministrativi, modulistica).</p>
<p>Supporti (infrastrutture, attrezzature, modulistica)</p>	<p><a href="http://www.commercio.marche.it">www.commercio.marche.it</a> Per alcuni bandi la domanda è compilabile tramite la piattaforma ProcediMarche. Per altri bandi ci si avvale del supporto informatico SIGEF.</p>
<p>Tempi (di accesso/fruizione/accoglienza dell'istanza)</p>	<p>Il servizio viene erogato nei tempi dettati dai bandi. L'ufficio competente è disponibile per tutte le informazioni del caso o ausilio nella compilazione della modulistica, negli orari di ufficio dal lunedì al venerdì, per telefono, via mail e front office. Per il front-office, nell'anno 2020 solo su appuntamento e con ingressi ridotti causa covid. Per la presentazione delle istanze attraverso la procedura web, l'orario è continuativo nel periodo di vigenza del bando.</p>
<p>Eventuali costi a carico dell'utente</p>	<p>costi per l'utente (bollo per la presentazione della domanda di contributo).</p>
<p>Contatti</p>	<p>Indirizzo fisico: Via Tiziano, 44 Ancona Email istituzionale: <a href="mailto:direzione.attivitaproductive@regione.marche.it">direzione.attivitaproductive@regione.marche.it</a> PEC: <a href="mailto:regione.marche.intercom@emarche.it">regione.marche.intercom@emarche.it</a> Telefono Segreteria: 0718063691 Pagina Web Ufficiale: <a href="http://www.commercio.marche.it">www.commercio.marche.it</a></p>

**B. Scheda relativa a standard di qualità del servizio erogato**

DIMENSIONI DELLA QUALITA'	INDICATORE:		VALORE RILEVATO	VALORE PROGRAMMATO (GARANTITO)
	Descrizione	Formula di calcolo		
<b>Dimensioni generali riferite a tutti i servizi</b>				
<b>1. Accessibilità</b>				
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.giorni apertura ufficio/n.giorni di lavoro)%settimana	100%	100%
1.2 Accessibilità multicanale	Canali diversi di accesso al servizio	n. canali Telefono, Pec, Mail, CanaliWeb, Altro	5	5
<b>2. Tempestività</b>				
	Tempo massimo intercorrente tra la richiesta dell'utente e l'effettiva erogazione del servizio. Frequenza di erogazione del servizio.	Termini stabiliti in base alla normativa di riferimento e dal Decreto di approvazione della graduatoria. La concessione dei contributi entro 60/90 giorni dal termine di scadenza per la presentazione delle domande, salvo sospensioni dovute a integrazioni istruttorie	90 giorni	90 giorni

<b>3. Trasparenza</b>				
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	Presenza di forme di partecipazione e di ascolto degli stakeholder nelle varie fasi del processo generatore del servizio (Es: comitati, consulte, tavoli di confronto, incontri di programmazione partecipata, comitati di sorveglianza, consultazioni pubbliche, ... altre forme di partecipazione)	Indicare quali - Partecipazione dei principali stakeholders (imprese, confederazioni imprenditoriali). Presenza di Tavoli di concertazione	Si  Si
<b>4. Efficacia</b>				
4.1	Conformità	Corrispondenza della prestazione con le specifiche regolamentate	Presenza di normativa o atti regolatori di riferimento - L.R. 22/21 Disciplina dell'attività commerciale nella Regione Marche – Regolamento regionale n. 4/2022	Si  Si
4.2	Affidabilità			

<p>4.3 Compiutezza</p>	<p>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</p>	<p>(n. istanze evase senza ulteriori adempimenti da parte dell'utente/n.totale istanze)%anno</p>	<p>100%</p>	<p>100%</p>
------------------------	--	--	-------------	-------------