

SERVIZIO EROGATO: "Contributi FEAMP 2014-2020"

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

A. Scheda di analisi del Servizio erogato

PRINCIPALI CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO EROGATO	
Denominazione	Contributi FEAMP 2014-2020
Descrizione del servizio erogato	Erogazione dei contributi del Fondo Europeo Affari Marittimi e Pesca 2014-2020
Tipologia di servizio	Individuale
Missione/Programmi (D.Lgs 118/2011)	016 - Agricoltura, politiche agroalimentari e pesca / 16_03 - Politica regionale unitaria per l'agricoltura, i sistemi agroalimentari, la caccia e la pesca
Responsabile dell'Ufficio che eroga il servizio	Tisi Daniela
Responsabile del provvedimento (nei casi in cui il servizio derivi da un procedimento che si conclude con un provvedimento)	Giacomo Candi – Vittorio Marchesiello – Guido Mauro – Laura Gagliardini – Simone Serritelli
Responsabile del procedimento connesso al servizio erogato	.Giacomo Candi – Vittorio Marchesiello – Guido Mauro – Laura Gagliardini – Simone Serritelli
Oggetto della prestazione	Erogazione dei contributi del Fondo Europeo Affari Marittimi e Pesca 2014-2020
TIPOLOGIA DI UTENZA CHE USUFRUISCE DEL SERVIZIO	
Destinatari	- Imprese ittiche, Enti pubblici
MODALITA' DI EROGAZIONE	
Modalità di accesso al servizio (sportello fisico, telematico, multicanale,..)	La modalità prioritaria è telematica (PEC). Sono disponibili anche i canali di comunicazione e-mail e telefonica. La posta cartacea è residuale. Per l'erogazione del servizio non è necessario recarsi presso gli uffici. Ad ogni modo il ricevimento del pubblico avviene per appuntamento presso la sede di Palazzo Leopardi - Via Tiziano 44 – Ancona

Supporti (infrastrutture, attrezzature, modulistica)	https://www.regione.marche.it/Regione-Utile/Agricoltura-Sviluppo-Rurale-e-Pesca/Pesca-Marittima-e-Acquacoltura
Tempi (di accesso/fruizione/accoglienza dell'istanza)	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 e via mail. Per la presentazione delle istanze attraverso la procedura web, l'orario è continuativo nel periodo di vigenza del bando
Eventuali costi a carico dell'utente	non ci sono costi a carico dell'utente
Contatti	<p>Indirizzo fisico: Via Tiziano 44 – 6015 Ancona</p> <p>Email istituzionale: direzione.attivitaproductive@regione.marche.it</p> <p>PEC: regione.marche.economiaittica@emarche.it</p> <p>Telefono Segreteria: Tel: 071-8063738</p> <p>Pagina Web Ufficiale: https://www.regione.marche.it/Regione-Utile/Agricoltura-Sviluppo-Rurale-e-Pesca/Pesca-Marittima-e-Acquacoltura#Homepage</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 del pubblico in orario di ufficio presso la sede di Palazzo Leopardi - via Tiziano 44 - ANCONA su appuntamento causa emergenza epidemiologica	SI	SI
1.2 Accessibilità multicanale	Canali diversi di accesso al servizio	n. canali Telefono, Pec, Posta, Mail	4	4

2. Tempestività				
	<p>Tempo massimo intercorrente tra la richiesta dell'utente e l'effettiva erogazione del servizio.</p> <p>Frequenza di erogazione del servizio.</p>	<p>Termini stabiliti in base alla normativa di riferimento e dal Decreto di approvazione della graduatoria.</p> <p>La concessione dei contributi entro 60/90 giorni dal termine di scadenza per la presentazione delle domande, salvo sospensioni dovute a integrazioni istruttorie.</p> <p>Indicatore: % di ricorso alla procedura di cui all'art. 2 comma 9-ter della L. 241/1990</p>	90 giorni	90 giorni
3. Trasparenza				
3.1	<p>Informazione e Comunicazione</p> <p>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.)</p> <p>Presenza di canali di comunicazione da cittadino a Ente (Es: possibilità di formulare quesiti, modulo reclami; n° verde, ecc.)</p>	<p>n. canali</p> <p>Ufficio o Sportello, Telefono, Pec, Mail, CanaliWeb</p>	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 - Riunioni periodiche con la Consulta per l'Economia Ittica. Organo composto da rappresentanti di categoria ed Istituzionali coinvolti nel settore della Pesca Marittima. Scopo di tale partecipazione è il costante flusso di informazioni in merito alla gestione del servizio e al raggiungimento degli obiettivi di erogazione del servizio stesso	Si	Si
4. Efficacia				
4.1 Conformità	Corrispondenza della prestazione con le specifiche regolamentate	Presenza di normativa o atti regolatori di riferimento - L'erogazione dei contributi FEAMP avviene in conformità al Manuale e alle procedure dei controlli dell'Organismo intermedio, redatto sulla base delle linee guida dell'Autorità di Gestione	Si	Si
4.2 Affidabilità				

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