# SERVIZIO EROGATO: *"Destination Management System della Regione Marche"*

Denominazione della struttura che eroga il servizio: **Settore Turismo**

## A. Scheda di analisi del Servizio erogato

| PRINCIPALI CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO EROGATO | |
|---|---|
| Denominazione | Destination Management System della Regione Marche |
| Descrizione del servizio erogato | Portale di informazione, comunicazione, servizi di promozione turistica a supporto ai turisti, operatori, Destinazioni turistiche territoriali pubblico/private, e interoperabilità con portale di Destinazione turistica Italia (italia.it) |
| Tipologia di servizio | Collettivo |
| Missione/Programmi (D.Lgs 118/2011) | 007 - Turismo /<br>07_02 - Politica regionale unitaria per il turismo |
| Responsabile dell'Ufficio che eroga il servizio | Paola Marchegiani |
| Responsabile del provvedimento (nei casi in cui il servizio derivi da un procedimento che si conclude con un provvedimento) | . |
| Responsabile del procedimento connesso al servizio erogato | Carla Alfonsi |
| Oggetto della prestazione | Informazioni, comunicazioni e servizi a supporto del turista, delle strutture ricettive, dei tour operator e delle Associazioni turistiche per la promozione e la valorizzazione del turismo nelle Marche. Informazioni e banche dati su Punti di interesse turistico, Eventi, strutture ricettive, Tour operator, Agenzie viaggi, percorsi ed itinerari turistici, foto e video promozionali. Servizi di interoperabilità e supporto alle Destinazioni turistiche locali pubblico/private per l'interoperabilità verso il portale nazionale (Italia.it) |
| **TIPOLOGIA DI UTENZA CHE USUFRUISCE DEL SERVIZIO** | |
| Destinatari | Turisti, strutture ricettive, operatori turistici, guide turiste agenzie viaggi, associazioni turistiche, uffici turistici comunali, Destinazioni turistiche locali pubblico/private. Utenza diffusa sia a livello di età sia di area di interesse |
| **MODALITA' DI EROGAZIONE** | |
| Modalità di accesso al servizio (sportello fisico, telematico, multicanale,..) | Multicanale (internet via web e mobile) http://www.turismo.marche.it via mail: numeroverde.turismo@regione.marche.it e via telefono: 800222111 - +39 071 806 2284 |

| | |
|---|---|
| Supporti (infrastrutture, attrezzature, modulistica) | Modulistica per adesione al DMS, Modulistica Redazione eventi, Modulistica adesione Tour Operator e Agenzie viaggi (OTIM e CATIM), Modulistica adesione network turistici, modulistica per adesione al DMS regionale |
| Tempi (di accesso/fruizione/accoglienza dell'istanza) | H/24 |
| Eventuali costi a carico dell'utente | nessuno |
| Contatti | Indirizzo fisico: Via G. da Fabriano, 9 60125 Ancona<br><br>Email istituzionale: settore.turismo@regione.marche.it<br><br>PEC: regione.marche.funzioneCTC@emarche.it<br><br>Telefono Segreteria: 071 8062710<br><br>Pagina Web Ufficiale: www.letsmarche.it (portale del turista)<br>www.regione.marche.it/turismo (portale istituzionale) |

**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 | Orario Regionale con i dipendenti incaricati anche attraverso centri IAT sul territorio Regionale | 100% | 100% |
| 1.2 Accessibilità multicanale | Canali diversi di accesso al servizio | n. canali<br><br>Mail,<br>CanaliWeb,<br>TecnologiaMobile o App,<br>Altro | 4 | 4 |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| **2.** | **Tempestività** | | | | |
| | | Tempo massimo intercorrente tra la richiesta dell'utente e l'effettiva erogazione del servizio. Frequenza di erogazione del servizio. | Aggiornamento giornaliero delle informazioni in lingua italiana, mensile per lingua inglese, non attuabile per le altre lingue del sistema. Per interoperabilità vs. italia.it trasmissione continua/ pubblicazione dipendente dalle scelte editoriali del Ministero del Turismo | 30% | 60% |
| **3.** | **Trasparenza** | | | | |
| 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.) | Rispetto standard di presentazione informazioni su web numeroverde.turismo@regione.marche.it | 70% | 90% |
| 3.2 | Partecipazione | | | | |
| **4.** | **Efficacia** | | | | |
| 4.1 | Conformità | Corrispondenza della prestazione con le specifiche regolamentate | Conformità alle normative nazionali e regionali di riferimento | 100% | 100% |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| 4.2 Affidabilità | | | | |
| 4.3 Compiutezza | | | | |