SERVIZIO EROGATO: *"Diffusione delle informazioni culturali tramite portale regionale: Sito web Regione Marche – Regione Utile - Cultura "*

Denominazione della struttura che eroga il servizio: **Settore Beni e attività culturali**

A. Scheda di analisi del Servizio erogato

PRINCIPALI CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO EROGATO	
Denominazione	Diffusione delle informazioni culturali tramite portale regionale: Sito web Regione Marche – Regione Utile - Cultura
Descrizione del servizio erogato	Portale di informazione a supporto della comunicazione tramite sito web e servizi online per la promozione e valorizzazione dei Beni e Attività culturali nella Regione Marche. http://www.regione.marche.it/RegioneUtile/Cultura
Tipologia di servizio	Collettivo
Missione/Programmi (D.Lgs 118/2011)	005 - Tutela e valorizzazione dei beni e delle attività culturali / 05_02 - Attività culturali e interventi diversi nel settore culturale
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)	.
Responsabile del procedimento connesso al servizio erogato	.
Oggetto della prestazione	Informazione, comunicazione e servizi ai fini della diffusione della mission della struttura e della relativa diffusione dei progetti, programmi e iniziative sostenute. Informazioni e banche dati sui servizi museali e bibliotecari sostenuti e/o coordinati dalla Regione e sui beni culturali del territorio. Promozione dei grandi eventi, dei festival delle rassegne di qualità che si svolgono sul territorio.
TIPOLOGIA DI UTENZA CHE USUFRUISCE DEL SERVIZIO	
Destinatari	Utenza diffusa sia a livello di età sia di area di interesse, sia tipologico (studenti, ricercatori, operatori culturali, personale di uffici, culturali, cittadini interessati ecc.).
MODALITA' DI EROGAZIONE	

Modalità di accesso al servizio (sportello fisico, telematico, multicanale,..)	Multicanale (internet via web) www.regione.marche.it/RegioneUtile/Cultura
Supporti (infrastrutture, attrezzature, modulistica)	Banche dati on-line per l'aggiornamento delle informazioni di Biblioteche e Musei; modulistica per partecipazione a bandi e progetti
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 Email istituzionale: settore.beniattivitaculturali@regione.marche.it PEC: regione.marche.funzionebac@emarche.it Telefono Segreteria: 071 8062297 Pagina Web Ufficiale: https://www.regione.marche.it/Regione-Utile/Cultura

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				
1.2 Accessibilità multicanale	Canali diversi di accesso al servizio	Mantenimento canale web (h24) e dei sottocanali tipologici e tematici (Archivi, Biblioteche, Musei, Spettacolo ecc.) n. canali principali	10 canali tematici	10 canali tematici
2. Tempestività				
	Tempo massimo intercorrente tra la richiesta dell'utente e l'effettiva erogazione del servizio. Frequenza di erogazione del servizio.	Frequenza di aggiornamento	giornaliera	giornaliera
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.)	Reperibilità per tutti gli utenti delle informazioni senza restrizioni o registrazione http://www.regione.marche.it/Regione-Utile/Cultura	SI	SI
3.2 Partecipazione				

4. Efficacia				
4.1 Conformità	Corrispondenza della prestazione con le specifiche regolamentate	Verifica attraverso tool e monitoraggio dell'accessibilità, secondo la Legge Stanca	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. 1 scheda aggiornata per ogni Biblioteca e Museo aderente alla rete regionale	SI	SI