SERVIZIO EROGATO: *"Iscrizione aziende agrituristiche all'EROA (Elenco Regionale Operatori Agroturistici) "*

Denominazione della struttura che eroga il servizio: **Direzione Agricoltura e Sviluppo rurale**

A. Scheda di analisi del Servizio erogato

PRINCIPALI CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO EROGATO	
Denominazione	Iscrizione aziende agrituristiche all'EROA (Elenco Regionale Operatori Agroturistici)
Descrizione del servizio erogato	Il servizio erogato è volto a consentire l'iscrizione nell' Elenco Regionale, previsto dall'art. 12 della L.R. 21/2011, a tutti gli imprenditori agricoli che intendano esercitare l'attività agrituristica nel territorio regionale.
Tipologia di servizio	Individuale
Missione/Programmi (D.Lgs 118/2011)	016 - Agricoltura, politiche agroalimentari e pesca / 16_01 - Sviluppo del settore agricolo e del sistema agroalimentare
Responsabile dell'Ufficio che eroga il servizio	Bisogni Lorenzo
Responsabile del provvedimento (nei casi in cui il servizio derivi da un procedimento che si conclude con un provvedimento)	Luciani Roberto
Responsabile del procedimento connesso al servizio erogato	Leonardo Lopez
Oggetto della prestazione	Rilascio di apposito certificato con contestuale iscrizione all'Elenco degli Operatori Agrituristici, che permette agli Iscritti di esercitare l'attività agrituristica nel rispetto delle disposizioni previste dalla L.R. 21/2011
TIPOLOGIA DI UTENZA CHE USUFRUISCE DEL SERVIZIO	
Destinatari	Imprenditori agricoli così come definiti all'articolo 2135 del codice civile
MODALITA' DI EROGAZIONE	
Modalità di accesso al servizio (sportello fisico, telematico, multicanale,..)	L'istanza e gli eventuali allegati possono essere presentati unicamente via web attraverso il portale informatico SIAR, anche tramite i Centri di Assistenza Agricola (CAA) convenzionati con la Regione Marche

Supporti (infrastrutture, attrezzature, modulistica)	E' stata predisposta una Infrastruttura web appositamente dedicata, accessibile all'utente alla pagina http//siar.regione.marche.it, sezione EROA, attraverso la quale avviene la gestione operativa dell'intero processo: presentazione della domanda di iscrizione, aggiornamento e modifica della prima iscrizione, rilascio del certificato, consultazione dell'elenco. La Regione fornisce un servizio di HelpDesk telefonico e via email. È presente inoltre una sezione informativa alla pagina istituzionale: http://www.regione.marche.it/RegioneUtile/Agricoltura-Sviluppo-Rurale-e-Pesca/Agriturismo.
Tempi (di accesso/fruizione/accoglienza dell'istanza)	L'infrastruttura web è costantemente disponibile per l'accesso degli utenti abilitati. Il servizio di Help Desk osserva gli orari specificati nella home page del SIAR http//siar.regione.marche.it . Il personale regionale fornisce supporto telefonico e riceve su appuntamento in orario di lavoro. L'utente può rivolgersi ai CAA nei giorni e orari di apertura specificati nella sezione del sito http://www.regione.marche.it/Regione-Utile/AgricolturaSviluppo-Rurale-e-Pesca/Caa-ordini-professionali
Eventuali costi a carico dell'utente	Per effettuare la prima iscrizione e le variazioni successive, è richiesta una marca da bollo dell'importo in vigore.
Contatti	Indirizzo fisico: Via Tiziano, 44, 60125 Ancona AN Email istituzionale: direzione.agricolturasviluppo@regione.marche.it PEC: regione.marche.agm@emarche.it Telefono Segreteria: 0718063657 Pagina Web Ufficiale: http://www.regione.marche.it/Regione-Utile/Agricoltura-Sviluppo-Rurale-e-Pesca/Agriturismo. http//siar.regione.marche.it

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	n. canali CanaliWeb	1	1
2.	**Tempestività**				
		Tempo massimo intercorrente tra la richiesta dell'utente e l'effettiva erogazione del servizio. Frequenza di erogazione del servizio.	Termine fissato per l'iscrizione all'elenco e conseguente pubblicazione sul sito istituzionale	30 giorni	30 giorni
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.)	Canali informativi attivati: - strutture decentrate e CAA - incontri divulgativi periodici aperti al pubblico - Sito web - help desk - Posta ordinaria - Posta elettronica certificata - Posta elettronica - Telefono	8 canali	8 canali

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 - Tavolo di concertazione con i portatori di interesse istituito ai sensi della delibera della Giunta regionale 1296/2016 http://www.norme.marche.it/Delibere/2016/DGR1296_16.pdf	Si	Si
4. Efficacia				
4.1 Conformità	Corrispondenza della prestazione con le specifiche regolamentate	(n.istanze evase/n. totale istanze)%anno	100%	100%
4.2 Affidabilità	Corrispondenza della prestazione con le specifiche dichiarate/promesse all'utente	n. riesami presentati/n. istanze pervenute annue	1%	1%
4.3 Compiutezza				