SERVIZIO EROGATO: *"Elenco regionale delle istituzioni culturali di rilievo regionale: Iscrizione – Aggiornamento annuale elenco"*

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	Elenco regionale delle istituzioni culturali di rilievo regionale: Iscrizione – Aggiornamento annuale elenco
Descrizione del servizio erogato	Il servizio erogato è rivolto: 1) alla iscrizione di enti, istituti, fondazioni e associazioni nell'elenco regionale delle istituzioni culturali di rilievo regionale 2) All'aggiornamento annuale dell'elenco
Tipologia di servizio	Individuale
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)	Adele Anna Amadio
Responsabile del procedimento connesso al servizio erogato	Adele Anna Amadio
Oggetto della prestazione	Oltre alla prima iscrizione nell'elenco regionale di enti, istituti, fondazioni e associazioni culturali di rilievo regionale. L'aggiornamento dell'elenco è annuale. L'iscrizione permette ai gruppi e le associazioni iscritte di accedere ai contributi per progetti di valorizzazione del proprio patrimonio culturale, anche con iniziative digitali.
TIPOLOGIA DI UTENZA CHE USUFRUISCE DEL SERVIZIO	

Destinatari	Sono considerati idonei all'iscrizione le persone giuridiche private, (riconosciute o non riconosciute), che operano senza finalità di lucro. E che abbiano i requisiti previsti dalla normativa di cui alla DGR n. 1529/2017 e al Decreto del Dirigente del Settore Beni e Attività Culturali n. 44 del 28 marzo 2018. Sono escluse le persone giuridiche che hanno un'attività generica di promozione e di animazione territoriale pur se a base culturale, un'attività riconducibile ad altre specifiche leggi di settore (spettacolo, cinema, animazione turistica, folklore e rievocazioni) o svolta con caratteristiche commerciali (editoria, artigianato artistico, gallerie d'arte contemporanea, ecc..).
MODALITA' DI EROGAZIONE	
Modalità di accesso al servizio (sportello fisico, telematico, multicanale,..)	La modalità di erogazione del servizio avviene tramite apposita domanda su modulistica regionale sottoscritta dal legale rappresentante e trasmessa via PEC, nel periodo previsto dalla normativa riguardo all'aggiornamento dell'elenco (DGR n. 1529/2017 e Decreto del Dirigente della PF Beni e Attività Culturali n. 44 del 28 marzo 2018).
Supporti (infrastrutture, attrezzature, modulistica)	https://www.regione.marche.it/Regione-Utile/Cultura/Istituzioni-e-Associazioni-Culturali#Istituzioni-Culturali-di-rilievo-regionale
Tempi (di accesso/fruizione/accoglienza dell'istanza)	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 e- mail e di persona.
Eventuali costi a carico dell'utente	non ci sono costi a carico dell'utente
Contatti	Indirizzo fisico: Via G. da Fabriano n. 9- Ancona Email istituzionale: settore.beniattivitaculturali@regione.marche.it PEC: regione.marche.funzionebac@emarche.it Telefono Segreteria: 0718062297 Pagina Web Ufficiale: https://www.regione.marche.it/Regione-Utile/Cultura/Istituzioni-e-Associazioni-Culturali#Istituzioni-Culturali-di-rilievo-regionale

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	(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, Raccomandata AR, Mail, CanaliWeb	5	5
2. Tempestività				
	Tempo massimo intercorrente tra la richiesta dell'utente e l'effettiva erogazione del servizio. Frequenza di erogazione del servizio.	n. massimo di giorni di risposta	30	30

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.)	n. canali Ufficio o Sportello, Telefono, Pec, Mail, CanaliWeb	5	5
3.2	Partecipazione				
4.	**Efficacia**				
4.1	Conformità	Corrispondenza della prestazione con le specifiche regolamentate	Presenza di normativa o atti regolatori di riferimento - Iscrizione nell' elenco di cui all'art. 12 L.R. 04/2010	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%