SERVIZIO EROGATO: ELENCO REGIONALE OPERATORI AGROTURISTICI

Denominazione struttura: **Servizio Politiche Agroalimentari**

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. La pubblicità di questo servizio avviene attraverso incontri divulgativi periodici aperti al pubblico e attività informativa svolta dagli uffici competenti presenti in ogni provincia
Tipologia di servizio (finale collettivo, finale individuale)	Finale individuale. Il servizio si attiva su istanza dell'utente esterno, in qualsiasi momento
Missione/Programmi (D.Lgs 118/2011)	16.01
Responsabile dell'Ufficio che eroga il servizio	Dirigente della P.F. Competitività e multifunzionalità dell'impresa agricola e SDA di Fermo e Ascoli Piceno, dott. Roberto Luciani
Responsabile del procedimento connesso al servizio erogato	Leonardo Lopez
Output	L'oggetto della prestazione è costituito dall'iscrizione all'Elenco degli Operatori Agrituristici, con rilascio di apposito certificato, il quale 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'art. 11 della L.R. 21/2011
MODALITA' DI EROGAZIONE	
Modalità di accesso al servizio (sportello, multicanale,..)	La modalità di erogazione del servizio avviene unicamente via web attraverso il portale informatico SIAR, come previsto dalla DGR 340 del 2014, previa acquisizione di credenziali di accesso al sistema di autenticazione (Smart Card)
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 stessa pagina web è utilizzata per la divulgazione di informazioni e avvisi da parte dell'Ente
Tempi (orari di apertura, su appuntamento, stagionalità)	L'elenco viene aggiornato in automatico ogni volta venga rilasciato un nuovo certificato; Il responsabile regionale del procedimento e i funzionari individuati nei Servizi Decentrati provinciali forniscono supporto telefonico e ricevono su appuntamento in orario di lavoro
Eventuali costi a carico dell'utente	Per effettuare la prima iscrizione e le variazioni successive, è richiesta una marca da bollo amministrativa dell'importo in vigore
Risorse umane impiegate	1 responsabile per provincia: Pesaro – Roberto Gasparini Ancona - Piero Sargenti Macerata – Arianna Grannò Ascoli Piceno /Fermo – Fabio Sansonetti

B. Scheda relativa a standard di qualità del servizio erogato

DIMENSIONI DELLA QUALITA'	INDICATORE: descrizione e formula di calcolo	VALORE ATTUALE	VALORE PROGRAMMATO
Accessibilità			
- Accessibilità fisica	Il servizio viene normalmente attivato on line attraverso la piattaforma SIAR. Presso le strutture decentrate provinciali esiste un servizio di *front office* che supporta l'utenza Fornendo chiarimenti e informazioni in merito a requisiti e procedure I Centri di Assistenza Agricola (CAA) I e i professionisti abilitati supportano le imprese per il servizio presentazione della domanda sul sistema informativo		
- Accessibilità multicanale	La procedura è sempre accessibile da web attraverso la piattaforma SIAR	Sì	Sì
Tempestività	Tempestività di pubblicazione dell'elenco nell'area pubblica del portale SIAR, aggiornato ad ogni iscrizione e conseguente pubblicazione sul sito istituzionale dell'Ente.	30	30
Trasparenza	La Comunicazione con l'utente è assicurata principalmente nel sito web regionale tramite la sezione http://www.regione.marche.it/Regione-Utile/Agricoltura-Sviluppo-Rurale-e Pesca/Agriturismo che rimanda all'Elenco EROA pubblico		
Efficacia			
- Conformità	Conformità rispetto al regolamento *(si/no)*	Sì	Sì
- Affidabilità			
- Compiutezza	Servizio esaustivo con rilascio di certificato (si/no) (Per ottenere l'attività agrituristica va presentata la SCIA in Comune)	Sì	Sì
Continuità	Servizio erogato con continuità	Tutto l'anno	Tutto l'anno
Elasticità			
Flessibilità			
Equità			
Efficienza	Garanzia di completa funzionalità della procedura informatizzata *(si/no)*	Sì	Sì
Empatia			