

SERVIZIO EROGATO: *"Contributi per la capitalizzazione delle società cooperative micro piccole e medie imprese costituite in forma cooperativa"*

Denominazione della struttura che eroga il servizio: **Posizione di funzione - Credito, cooperative, commercio e tutela dei consumatori**

A. Scheda di analisi del Servizio erogato

PRINCIPALI CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO EROGATO	
Denominazione	Contributi per la capitalizzazione delle società cooperative micro piccole e medie imprese costituite in forma cooperativa
Descrizione del servizio erogato	Intervento finanziario per la capitalizzazione delle cooperative sulla base di un bando e relative domande, alla cui scadenza si procede con l'emanazione del decreto di approvazione della graduatoria su presentazione di una fideiussione e sottoscrizione di una convenzione con la Regione da parte delle cooperative ammesse.
Tipologia di servizio	Individuale
Missione/Programmi (D.Lgs 118/2011)	014 - Sviluppo economico e competitività / 14_01 - Industria, PMI e Artigianato
Responsabile dell'Ufficio che eroga il servizio	Dott. Pietro Talarico
Responsabile del provvedimento (nei casi in cui il servizio derivi da un procedimento che si conclude con un provvedimento)	Dott. Roberto Recanatesi
Responsabile del procedimento connesso al servizio erogato	Dott. Roberto Recanatesi
Oggetto della prestazione	Trattasi di un prestito, senza maturazione di interessi, da parte della regione Marche a favore delle PMI costituite in forma cooperativa. Tale intervento di sostegno economico è previsto dall'art. 2 della L.R. 5/2003.
TIPOLOGIA DI UTENZA CHE USUFRUISCE DEL SERVIZIO	
Destinatari	Micro, piccole e medie Imprese costituite in forma cooperativa che svolgono attività sociale o di produzione lavoro
MODALITA' DI EROGAZIONE	
Modalità di accesso al servizio (sportello fisico, telematico, multicanale,..)	La richiesta di prestito avviene tramite apposita domanda su modulistica regionale sottoscritta dal legale rappresentante e trasmessa via PEC; Telefono e email per eventuali informazioni ed integrazioni.
Supporti (infrastrutture, attrezzature, modulistica)	Modulistica disponibile dal sito Regione Marche. La Struttura regionale competente è a supporto dell'utenza.

Tempi (di accesso/fruizione/accoglienza dell'istanza)	Le modalità di erogazione del servizio sono disciplinate da atti normativi ed amministrativi regionali. Canali di comunicazione sono: posta elettronica, telefono e sito internet regionale.
Eventuali costi a carico dell'utente	Bollo per la presentazione della domanda e Fideiussione da stipulare prima della erogazione del prestito
Contatti	Indirizzo fisico: Via Tiziano n. 44 - ANCONA (Palazzo Raffaello) Email istituzionale: roberto.recanatesi@regione.marche.it PEC: regione.marche.intercom@emarche.it Telefono Segreteria: 071806691 Pagina Web Ufficiale: www.regione.marche.it/regione utile/attività produttive/credito e finanza/cooperazione

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.ore apertura ufficio/n.ore lavoro)% settimana	100%	100%
1.2 Accessibilità multicanale	Canali diversi di accesso al servizio	n. canali Ufficio o Sportello, Pec, Mail	3	3
2. Tempestività				
	Tempo massimo intercorrente tra la richiesta dell'utente e l'effettiva erogazione del servizio. Frequenza di erogazione del servizio.	Termini stabiliti in base alla normativa di riferimento: L.R. n. 5/03, Quadro attuativo annuale . Tempo massimo per erogazione del servizio decorrente dalla presentazione della fideiussione da parte della impresa. Formula di calcolo: numero massimo dei giorni per erogazione servizio ai sensi della L.241/90 e specifica regolamentazione regionale.	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.)	n. canali Telefono, Pec, Mail, CanaliWeb	4 4
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 - Consulta regionale per la Cooperazione che si riunisce prima dell'approvazione del Quadro attuativo annuale	Si Si
4. Efficacia				
4.1	Conformità	Corrispondenza della prestazione con le specifiche regolamentate	Presenza di normativa o atti regolatori di riferimento - L.R. 5/2003.	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%
-----------------	---	---	------	------