

SERVIZIO EROGATO: *"Elenco Regionale dei locali storici: Iscrizione – Aggiornamento annuale elenco"*

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	Elenco Regionale dei locali storici: Iscrizione – Aggiornamento annuale elenco
Descrizione del servizio erogato	Il servizio erogato è rivolto: 1) alla iscrizione nell'elenco di cui all'art. 2 L.R. n. 5/2011 e s.m.i. delle attività commerciali e pubblici esercizi che operano in forma stabile e continuativa nel territorio regionale da almeno 40 anni 2) All'aggiornamento annuale del registro
Tipologia di servizio	Individuale
Missione/Programmi (D.Lgs 118/2011)	014 - Sviluppo economico e competitività / 14_02 - Commercio - reti distributive - tutela dei consumatori
Responsabile dell'Ufficio che eroga il servizio	Dr. Pietro Talarico, Dirigente della PF Credito, Cooperative, Commercio e Tutela dei Consumatori
Responsabile del provvedimento (nei casi in cui il servizio derivi da un procedimento che si conclude con un provvedimento)	Nadia Luzietti
Responsabile del procedimento connesso al servizio erogato	Nadia Luzietti
Oggetto della prestazione	L'oggetto della prestazione è: 1) l'iscrizione dell'attività commerciale/pubblico esercizio nell'elenco regionale ; 2) l'aggiornamento annuale dell'elenco e conseguente pubblicazione dell'elenco delle nuove attività commerciali/pubblici esercizi. Le attività commerciali/pubblici hanno la possibilità di accedere ai contributi per progetti di intervento volti al recupero e alla valorizzazione dei locali. 3) Ai locali iscritti nell'elenco regionale nell'elenco viene attribuito un loro da collocare all'esterno dell'esercizio e da utilizzare nella pubblicitica recante la dicitura "Locale Storico Marche".
TIPOLOGIA DI UTENZA CHE USUFRUISCE DEL SERVIZIO	

Destinatari	I destinatari sono le attività commerciali/pubblci esercizi i che operano in forma stabile e continuativa nel territorio regionale da almeno 40 anni che costituiscono una testimonianza storica e sociale per la comunità marchigiana.
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 su supporto cartaceo e su supporto informatico. (art. 4 RR n. 2/2015)
Supporti (infrastrutture, attrezzature, modulistica)	Riguardo alla prima iscrizione al Registro, la modulistica è a disposizione dell'utente sul sito web della Regione: www.commercio.marche.it La struttura regionale competente è a supporto dell'utenza
Tempi (di accesso/fruizione/accoglienza dell'istanza)	L'informativa è sempre disponibile sul sito web dedicato (modulistica ed atti amministrativi correlati). 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 email e front-office. Per il front - office, nell'anno 2020 solo su appuntamento e con ingressi ridotti causa covid
Eventuali costi a carico dell'utente	Non vi sono costi per l'utente
Contatti	Indirizzo fisico: Via Tiziano, 44 Ancona Email istituzionale: funzione.intercom@regione.marche.it PEC: regione.marche.intercom@emarche.it Telefono Segreteria: 071-8063691 Pagina Web Ufficiale: www.commercio.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	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	Possibilità di raggiungere l'ufficio regionale competente in orario di ufficio dal lunedì al venerdì (orario ridotto e variabile causa COVID).	100%	100%
1.2 Accessibilità multicanale	Canali diversi di accesso al servizio	n. canali Telefono, Pec, Posta, Raccomandata AR, Mail, CanaliWeb	6	6
2. Tempestività				
		n. erogazioni nell'anno	1	1
	Tempo massimo intercorrente tra la richiesta dell'utente e l'effettiva erogazione del servizio. Frequenza di erogazione del servizio.	Tempo massimo intercorrente tra la richiesta dell'utente e l'effettiva erogazione del servizio (iscrizione al registro o aggiornamento).	30 giorni ai sensi della L.241/90	30 giorni ai sensi della L.241/90

3. Trasparenza					
3.1	Informazione e Comunicazione	<p>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.)</p> <p>Presenza di canali di comunicazione da cittadino a Ente (Es: possibilità di formulare quesiti, modulo reclami; n° verde, ecc.)</p>	<p>n. canali</p> <p>Ufficio o Sportello, Telefono, Pec, Mail, CanaliWeb</p>	5	5
3.2	Partecipazione				
4. Efficacia					
4.1	Conformità	Corrispondenza della prestazione con le specifiche regolamentate	<p>Presenza di normativa o atti regolatori di riferimento - Iscrizione nell'elenco di cui all'art. 2 L.R. n. 5/2011 e s.m.i.</p>	Si	Si
4.2	Affidabilità				
4.3	Compiutezza				

