

SERVIZIO EROGATO: "Elenco regionale dei direttori tecnici di agenzia di viaggio"

Denominazione della struttura che eroga il servizio: **Posizione di funzione - Turismo**

A. Scheda di analisi del Servizio erogato

PRINCIPALI CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO EROGATO	
Denominazione	Elenco regionale dei direttori tecnici di agenzia di viaggio
Descrizione del servizio erogato	Ai sensi dell'art. 66 della L.r. 9/06 è previsto l'elenco regionale dei direttori tecnici di agenzia
Tipologia di servizio	Individuale
Missione/Programmi (D.Lgs 118/2011)	007 - Turismo / 07_01 - Sviluppo e valorizzazione del turismo
Responsabile dell'Ufficio che eroga il servizio	Dirigente della P.F. Turismo
Responsabile del provvedimento (nei casi in cui il servizio derivi da un procedimento che si conclude con un provvedimento)	-
Responsabile del procedimento connesso al servizio erogato	Ignazio Pucci
Oggetto della prestazione	Riconoscimento e Iscrizione all' Elenco
TIPOLOGIA DI UTENZA CHE USUFRUISCE DEL SERVIZIO	
Destinatari	Abilitati alla professione o destinatari di apposito provvedimento di riconoscimento di titoli
MODALITA' DI EROGAZIONE	
Modalità di accesso al servizio (sportello fisico, telematico, multicanale,..)	http://www.regione.marche.it/Regione-Utile/Turismo-Sport-Tempo-Libero/Turismo
Supporti (infrastrutture, attrezzature, modulistica)	Modulistica
Tempi (di accesso/fruizione/accoglienza dell'istanza)	Le domande possono pervenire in qualsiasi momento. Entro 30 giorni dalla ricezione della domanda la struttura preposta iscrive se ammissibile, il soggetto richiedente nell'elenco.

Eventuali costi a carico dell'utente	Non sono previsti costi
Contatti	Indirizzo fisico: Via G. da Fabriano, 9 60125 Ancona Email istituzionale: ignazio.pucci@regione.marche.it PEC: regione.marche.funzionectc@emarche.it Telefono Segreteria: 071 8062431 Pagina Web Ufficiale: www.turismo.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	(n.ore apertura ufficio/n.ore lavoro)% settimana	100%	100%
1.2 Accessibilità multicanale				
2. Tempestività				
	Tempo massimo intercorrente tra la richiesta dell'utente e l'effettiva erogazione del servizio. Frequenza di erogazione del servizio.	Entro 30 giorni dalla ricezione della domanda la struttura preposta iscrive se ammissibile, il soggetto richiedente all' elenco.	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.)	Pubblicazione della normativa e della modulistica nel sito regionale www.regione.marche.it Pubblicato sul B.U.R. ogni anno	100%
3.2	Partecipazione			
4. Efficacia				
4.1	Conformità	Corrispondenza della prestazione con le specifiche regolamentate	Presenza di normativa o atti regolatori di riferimento - Ai sensi dell'art.66 della L.R. 9/2006 e relativa DGR n.83/2018	Si
4.2	Affidabilità			
4.3	Compiutezza			

