

## SERVIZIO EROGATO: "Rilascio di classificazione delle strutture ricettive alberghiere e all'aria aperta"

Denominazione della struttura che eroga il servizio: **Settore Turismo**

### A. Scheda di analisi del Servizio erogato

| PRINCIPALI CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO EROGATO                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                       |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Denominazione                                                                                                               | Rilascio di classificazione delle strutture ricettive alberghiere e all'aria aperta                                                                                                                                                   |
| Descrizione del servizio erogato                                                                                            | Assegnazione classificazione a stelle della struttura ricettiva                                                                                                                                                                       |
| Tipologia di servizio                                                                                                       | Individuale                                                                                                                                                                                                                           |
| Missione/Programmi (D.Lgs 118/2011)                                                                                         | 007 - Turismo /<br>07_01 - Sviluppo e valorizzazione del turismo                                                                                                                                                                      |
| Responsabile dell'Ufficio che eroga il servizio                                                                             | Marchegiani Paola                                                                                                                                                                                                                     |
| Responsabile del provvedimento (nei casi in cui il servizio derivi da un procedimento che si conclude con un provvedimento) | Marchegiani Paola                                                                                                                                                                                                                     |
| Responsabile del procedimento connesso al servizio erogato                                                                  | Pucci Giada                                                                                                                                                                                                                           |
| Oggetto della prestazione                                                                                                   | Decreto di assegnazione di classificazione                                                                                                                                                                                            |
| TIPOLOGIA DI UTENZA CHE USUFRUISCE DEL SERVIZIO                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                       |
| Destinatari                                                                                                                 | Imprese turistiche                                                                                                                                                                                                                    |
| MODALITA' DI EROGAZIONE                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                       |
| Modalità di accesso al servizio (sportello fisico, telematico, multicanale,..)                                              | Tramite portale telematico del SUAP territorialmente competente                                                                                                                                                                       |
| Supporti (infrastrutture, attrezzature, modulistica)                                                                        | Modulistica ( <a href="https://www.regione.marche.it/Regione-Utile/Attivit%C3%A0-Produttive/Modulistica-SUAP#15744_Turismo">https://www.regione.marche.it/Regione-Utile/Attivit%C3%A0-Produttive/Modulistica-SUAP#15744_Turismo</a> ) |
| Tempi (di accesso/fruizione/accoglienza dell'istanza)                                                                       | Le domande possono pervenire in qualsiasi momento tramite PEC indirizzate al SUAP                                                                                                                                                     |

|                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|--------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Eventuali costi a carico dell'utente | Non sono previsti costi                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Contatti                             | <p>Indirizzo fisico: Via G. da Fabriano, 9 60125 Ancona</p> <p>Email istituzionale: <a href="mailto:settore.turismo@regione.marche.it">settore.turismo@regione.marche.it</a></p> <p>PEC: <a href="mailto:regione.marche.funzionectc@emarche.it">regione.marche.funzionectc@emarche.it</a></p> <p>Telefono Segreteria: 071 8062431</p> <p>Pagina Web Ufficiale: <a href="http://www.turismo.marche.it">www.turismo.marche.it</a></p> |

**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                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                   |                                |
| 1.2                                            | Accessibilità multicanale                                                                                                                | Canali diversi di accesso al servizio                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | portale SUAP del Comune territorialmente competente attivo 24/24 ore – 7/7 giorni<br><br>100                                                      | 100                            |
| 2. Tempestività                                |                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                   |                                |
|                                                | Tempo massimo intercorrente tra la richiesta dell'utente e l'effettiva erogazione del servizio.<br>Frequenza di erogazione del servizio. | Le domande vengono istruite secondo le modalità e le tempistiche previste dalla legge                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | 60 giorni                                                                                                                                         | 60 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.)<br>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 <a href="http://www.regione.marche.it">www.regione.marche.it</a><br><br>100% | 100%                           |
| 3.2                                            | Partecipazione                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                   |                                |

| 4. Efficacia     |                                                                  |                                                                             |    |    |
|------------------|------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------|----|----|
| 4.1 Conformità   | Corrispondenza della prestazione con le specifiche regolamentate | Presenza di normativa o atti regolatori di riferimento - Art.13 L.R. 9/2006 | Si | Si |
| 4.2 Affidabilità |                                                                  |                                                                             |    |    |
| 4.3 Compiutezza  |                                                                  |                                                                             |    |    |