

## SERVIZIO EROGATO: "Riconoscimento requisiti tecnico-professionali"

Denominazione della struttura che eroga il servizio: **Settore Industria, artigianato e credito**

Dirigente: **Silvano Bertini**

### A. Scheda di analisi del Servizio erogato

| PRINCIPALI CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO EROGATO                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Denominazione                                                                                                               | Riconoscimento requisiti tecnico-professionali                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Descrizione del servizio erogato                                                                                            | <p>Il servizio erogato è volto ad attestare la presenza dei requisiti tecnico-professionali per lo svolgimento delle attività di cui alle leggi 122/92, 82/94 e 37/09. La pubblicità di questo servizio viene effettuata tramite un'apposita pagina web sul sito della Regione Marche.</p> <p>In particolare, tale attestazione riguarda le seguenti attività:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• gommista,</li> <li>• carrozziere,</li> <li>• meccanico-meccatronico,</li> <li>• installatore impianti elettrici, scariche atmosferiche, automazione porte e cancelli,</li> <li>• installatore impianti radiotelevisivi, antenne e impianti elettronici,</li> <li>• installatore caldaie, impianti di climatizzazione e condizionamento,</li> <li>• installatore impianti idrici e sanitari,</li> <li>• installatore impianti gas,</li> <li>• installatore impianti di sollevamento per persone e cose,</li> <li>• installatore impianti antincendio,</li> <li>• operatore per la derattizzazione, sanificazione e disinfestazione</li> </ul> |
| Tipologia di servizio                                                                                                       | Individuale                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Missione/Programmi (D.Lgs 118/2011)                                                                                         | 014 - Sviluppo economico e competitività / 14_01 - Industria, PMI e Artigianato                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Responsabile del provvedimento (nei casi in cui il servizio derivi da un procedimento che si conclude con un provvedimento) | Marco Moscatelli                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Responsabile del procedimento connesso al servizio erogato                                                                  | Marco Moscatelli                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Oggetto della prestazione                                                                                                   | L'oggetto della prestazione è l'attestazione della presenza dei requisiti tecnico professionali necessari per l'iscrizione all'albo delle imprese artigiane per le categorie professionali definite dalle sopra richiamate leggi                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| TIPOLOGIA DI UTENZA CHE USUFRUISCE DEL SERVIZIO                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |

|                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|--------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Destinatari                                                                    | Soggetti con specifici requisiti di competenza acquisita tramite frequentazione di appositi corsi o esperienza lavorativa presso imprese di tatuaggio e piercing                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| <b>MODALITA' DI EROGAZIONE</b>                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Modalità di accesso al servizio (sportello fisico, telematico, multicanale,..) | La modalità di accesso è esclusivamente telematica tramite il canale COMUNICA gestito dalla camera di commercio.<br>Modulistica telematica approvata dalla regione.<br>La struttura regionale competente è a supporto dell'utenza ed in particolare delle Associazioni di categoria e delle imprese                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Supporti (infrastrutture, attrezzature, modulistica)                           | <a href="http://www.registroimprese.it/comunicazione-unica-d-impresa">http://www.registroimprese.it/comunicazione-unica-d-impresa</a>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Tempi (di accesso/fruizione/accoglienza dell'istanza)                          | Per la presentazione dell'istanza attraverso procedura web, l'orario è continuativo.<br>Per informazioni:<br>l'ufficio competente è disponibile per tutte le informazioni del caso, negli orari di ufficio dal lunedì al venerdì, per telefono, via e-mail e di persona.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Eventuali costi a carico dell'utente                                           | non ci sono costi a carico dell'utente                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Contatti                                                                       | Indirizzo fisico: Ancona Via Tiziano 44 Macerata Via Armaroli n. 43<br>Fermo Via Amerigo Vespucci n. 39 Ascoli Piceno Viale Indipendenza n. 4<br>Pesaro Viale della Vittoria n. 117<br><br>Email istituzionale: <a href="mailto:settore.industriaartigianatocredito@regione.marche.it">settore.industriaartigianatocredito@regione.marche.it</a><br><br>PEC: <a href="mailto:regione.marche.attivitaproduttive@emarche.it">regione.marche.attivitaproduttive@emarche.it</a><br><br>Telefono Segreteria: 071/806.3701<br><br>Pagina Web Ufficiale: <a href="https://www.regione.marche.it/Regione-Utile/AttivitaProduttive/Artigianato-tipico-e-di-eccellenza#Albo-artigiani">https://www.regione.marche.it/Regione-Utile/AttivitaProduttive/Artigianato-tipico-e-di-eccellenza#Albo-artigiani</a><br>Indirizzo fisico: Palazzo Leopardi via Tiziano 44 - Ancona |

**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.giorni apertura ufficio/n.giorni di lavoro)%settimana                    | 100%            | 100%                           |
| 1.2 Accessibilità multicanale                  | Canali diversi di accesso al servizio                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | n. canali<br><br>Ufficio o Sportello, Telefono, Pec, Posta, Mail, CanaliWeb | 6               | 6                              |

| 2. Tempestività                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |           |           |
|----------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|-----------|
|                                  | <p>Tempo massimo intercorrente tra la richiesta dell'utente e l'effettiva erogazione del servizio.</p> <p>Frequenza di erogazione del servizio.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                          | <p>Termini stabiliti in base alla normativa di cui alla l.r. 20/2003 – TEMPI: Iscrizione entro 5 giorni dal ricevimento della comunicazione</p> <p>TEMPI: cancellazione entro 30 giorni dal ricevimento della comunicazione</p> <p>TEMPI: Modifiche entro 30 giorni dal ricevimento della comunicazione (Rispetto dei termini)</p> | 30 giorni | 30 giorni |
| 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, Posta, Mail, CanaliWeb, Altro</p>                                                                                                                                                                                                                                          | 7         | 7         |
| 3.2 Partecipazione               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |           |           |
| 4. Efficacia                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |           |           |
| 4.1 Conformità                   | Corrispondenza della prestazione con le specifiche regolamentate                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Presenza di normativa o atti regolatori di riferimento - L. 443/85 e LR 20/2003                                                                                                                                                                                                                                                    | Si        | Si        |

|                  |                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                  |      |      |
|------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|------|------|
| 4.2 Affidabilità |                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                  |      |      |
| 4.3 Compiutezza  | <p>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</p> | <p>(n. istanze evase senza ulteriori adempimenti da parte dell'utente/n.totale istanze)%anno</p> | 100% | 100% |