

SERVIZIO EROGATO: "Abilitazione all'esercizio delle professioni turistiche"

Denominazione della struttura che eroga il servizio: **Settore Turismo, cooperazione territoriale europea e cooperazione allo sviluppo**

Dirigente: **Paola Marchegiani**

A. Scheda di analisi del Servizio erogato

PRINCIPALI CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO EROGATO	
Denominazione	Abilitazione all'esercizio delle professioni turistiche
Descrizione del servizio erogato	Abilitazione all'esercizio della professione di Guida Turistica, Accompagnatore turistico, Guida naturalistica, Esperto di comunicazione emarketing turistico
Tipologia di servizio	Individuale
Missione/Programmi (D.Lgs 118/2011)	007 - Turismo / 07_01 - Sviluppo e valorizzazione del turismo
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	Motta Fermo Giovanni
Oggetto della prestazione	Riconoscimento dei titoli abilitanti per svolgere la professione di Accompagnatore turistico, Guida naturalistica, Esperto di comunicazione e marketing turistico ai sensi della L.R. 9/2006 e della DGR 1295/2021
TIPOLOGIA DI UTENZA CHE USUFRUISCE DEL SERVIZIO	
Destinatari	Cittadini UE in possesso dei titoli abilitanti ai sensi della DGR 1295/2021
MODALITA' DI EROGAZIONE	
Modalità di accesso al servizio (sportello fisico, telematico, multicanale,..)	Le domande devono essere formulate con appositi moduli e devono pervenire tramite PEC
Supporti (infrastrutture, attrezzature, modulistica)	Modulistica
Tempi (di accesso/fruizione/accoglienza dell'istanza)	Le domande possono pervenire in qualsiasi momento tramite pec nei termini indicati dal bando
Eventuali costi a carico dell'utente	Marca da bollo in vigore

Contatti	Indirizzo fisico: Via G. da Fabriano,9 60125 Ancona Email istituzionale: settore.turismo@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				
1.2	Accessibilità multicanale	Canali diversi di accesso al servizio	n. canali Pec	1	1
2. Tempestività					
		Tempo massimo intercorrente tra la richiesta dell'utente e l'effettiva erogazione del servizio. Frequenza di erogazione del servizio.	Le domande vengono istruite secondo le modalità e le tempistiche previste per legge.	30	30
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	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.47/49 L.R. 9/2006 – DGR 1295/2021	Si	Si
4.2 Affidabilità				
4.3 Compiutezza				