

## SERVIZIO EROGATO: "Contributi FEAMP 2014-2020"

Denominazione della struttura che eroga il servizio: **Direzione Attività Produttive, Imprese e Cultura**

Dirigente: **Daniela Tisi**

### A. Scheda di analisi del Servizio erogato

| PRINCIPALI CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO EROGATO                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Denominazione                                                                                                               | Contributi FEAMP 2014-2020                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Descrizione del servizio erogato                                                                                            | Erogazione dei contributi del Fondo Europeo Affari Marittimi e Pesca 2014-2020                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Tipologia di servizio                                                                                                       | Individuale                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Missione/Programmi (D.Lgs 118/2011)                                                                                         | 016 - Agricoltura, politiche agroalimentari e pesca / 16_03 - Politica regionale unitaria per l'agricoltura, i sistemi agroalimentari, la caccia e la pesca                                                                                                                                                                                                  |
| Responsabile del provvedimento (nei casi in cui il servizio derivi da un procedimento che si conclude con un provvedimento) | Giacomo Candi – Vittorio Marchesiello – Guido Mauro – Laura Gagliardini – Simone Serritelli                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Responsabile del procedimento connesso al servizio erogato                                                                  | .Giacomo Candi – Vittorio Marchesiello – Guido Mauro – Laura Gagliardini – Simone Serritelli                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Oggetto della prestazione                                                                                                   | Erogazione dei contributi del Fondo Europeo Affari Marittimi e Pesca 2014-2020                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| TIPOLOGIA DI UTENZA CHE USUFRUISCE DEL SERVIZIO                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Destinatari                                                                                                                 | - Imprese ittiche, Enti pubblici                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| MODALITA' DI EROGAZIONE                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Modalità di accesso al servizio (sportello fisico, telematico, multicanale,..)                                              | La modalità prioritaria è telematica (PEC). Sono disponibili anche i canali di comunicazione e-mail e telefonica. La posta cartacea è residuale.<br>Per l'erogazione del servizio non è necessario recarsi presso gli uffici. Ad ogni modo il ricevimento del pubblico avviene per appuntamento presso la sede di Palazzo Leopardi - Via Tiziano 44 – Ancona |

|                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|-------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Supporti (infrastrutture, attrezzature, modulistica)  | <a href="https://www.regione.marche.it/Regione-Utile/Agricoltura-Sviluppo-Rurale-e-Pesca/Pesca-Marittima-e-Acquacoltura">https://www.regione.marche.it/Regione-Utile/Agricoltura-Sviluppo-Rurale-e-Pesca/Pesca-Marittima-e-Acquacoltura</a>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Tempi (di accesso/fruizione/accoglienza dell'istanza) | Il servizio viene erogato nei tempi dettati dai bandi. 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 e via mail. Per la presentazione delle istanze attraverso la procedura web, l'orario è continuativo nel periodo di vigenza del bando                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Eventuali costi a carico dell'utente                  | non ci sono costi a carico dell'utente                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Contatti                                              | <p>Indirizzo fisico: Via Tiziano 44 – 6015 Ancona</p> <p>Email istituzionale: <a href="mailto:direzione.attivitaproductive@regione.marche.it">direzione.attivitaproductive@regione.marche.it</a></p> <p>PEC: <a href="mailto:regione.marche.economiaittica@emarche.it">regione.marche.economiaittica@emarche.it</a></p> <p>Telefono Segreteria: Tel: 071-8063738</p> <p>Pagina Web Ufficiale: <a href="https://www.regione.marche.it/Regione-Utile/Agricoltura-Sviluppo-Rurale-e-Pesca/Pesca-Marittima-e-Acquacoltura#Homepage">https://www.regione.marche.it/Regione-Utile/Agricoltura-Sviluppo-Rurale-e-Pesca/Pesca-Marittima-e-Acquacoltura#Homepage</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                       | 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 | Ricevimento del pubblico in orario di ufficio presso la sede di Palazzo Leopardi - via Tiziano 44 - ANCONA<br><br>su appuntamento causa emergenza epidemiologica | SI              | SI                             |
| 1.2 Accessibilità multicanale                  | Canali diversi di accesso al servizio                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | n. canali<br><br>Telefono, Pec, Posta, Mail                                                                                                                      | 4               | 4                              |

| 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 riferimento e dal Decreto di approvazione della graduatoria.</p> <p>La concessione dei contributi entro 60/90 giorni dal termine di scadenza per la presentazione delle domande, salvo sospensioni dovute a integrazioni istruttorie.</p> <p>Indicatore: % di ricorso alla procedura di cui all'art. 2 comma 9-ter della L. 241/1990</p> | 90 giorni | 90 giorni |
| 3. Trasparenza  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |           |           |
| 3.1             | <p>Informazione e Comunicazione</p> <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  | Presenza di forme di partecipazione e di ascolto degli stakeholder nelle varie fasi del processo generatore del servizio (Es: comitati, consulte, tavoli di confronto, incontri di programmazione partecipata, comitati di sorveglianza, consultazioni pubbliche, ... altre forme di partecipazione) | Indicare quali - Riunioni periodiche con la Consulta per l'Economia Ittica. Organo composto da rappresentanti di categoria ed Istituzionali coinvolti nel settore della Pesca Marittima. Scopo di tale partecipazione è il costante flusso di informazioni in merito alla gestione del servizio e al raggiungimento degli obiettivi di erogazione del servizio stesso | Si | Si |
| <b>4. Efficacia</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |    |    |
| 4.1 Conformità      | Corrispondenza della prestazione con le specifiche regolamentate                                                                                                                                                                                                                                     | Presenza di normativa o atti regolatori di riferimento - L'erogazione dei contributi FEAMP avviene in conformità al Manuale e alle procedure dei controlli dell'Organismo intermedio, redatto sulla base delle linee guida dell'Autorità di Gestione                                                                                                                  | Si | Si |
| 4.2 Affidabilità    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |    |    |

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