

SERVIZIO EROGATO: "Rilascio autorizzazione all'uso della denominazione "Marche""

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	Rilascio autorizzazione all'uso della denominazione "Marche"
Descrizione del servizio erogato	Poiché la tutela della denominazione "MARCHE" spetta esclusivamente alla Regione Marche e solo questa può concederne l'uso a terzi ovvero decretarne la revoca o la sospensione, è possibile presentare domanda per ottenere l'autorizzazione all'utilizzo. La normativa prevede, a carico dei richiedenti, determinati obblighi e penalità in caso di loro inadempimento, onde evitare che l'uso improprio del marchio denominativo "MARCHE" possa arrecare danni alla Regione.
Tipologia di servizio	Individuale
Missione/Programmi (D.Lgs 118/2011)	014 - Sviluppo economico e competitività / 14_02 - Commercio - reti distributive - tutela dei consumatori
Responsabile del provvedimento (nei casi in cui il servizio derivi da un procedimento che si conclude con un provvedimento)	Marta Poiani
Responsabile del procedimento connesso al servizio erogato	Marta Poiani
Oggetto della prestazione	L'oggetto della prestazione è il rilascio dell'autorizzazione all'utilizzo della Denominazione Marche in qualsiasi forma e modalità grafica di espressione
TIPOLOGIA DI UTENZA CHE USUFRUISCE DEL SERVIZIO	
Destinatari	Sono legittimati a richiedere l'autorizzazione all'utilizzo della denominazione "MARCHE" le persone fisiche, le persone giuridiche di diritto pubblico, le imprese in qualunque forma costituite, gli enti, gli istituti, i consorzi, i comitati, le fondazioni, le associazioni e le altre organizzazioni private, con o senza scopo di lucro, che abbiano sede e/o unità operativa o locale nel territorio della Regione Marche o che commercializzino prodotti o servizi direttamente collegati con il territorio marchigiano o, ancora, la cui attività rappresenti le qualità, la cultura e l'identità della Regione Marche.
MODALITA' DI EROGAZIONE	

Modalità di accesso al servizio (sportello fisico, telematico, multicanale,..)	Le modalità di erogazione del servizio sono disciplinate dagli atti normativi ed amministrativi regionali. Canali privilegiati di comunicazione sono: posta elettronica, telefono, sito internet regionale (atti amministrativi, modulistica).
Supporti (infrastrutture, attrezzature, modulistica)	Le modalità di erogazione del servizio sono disciplinate dagli atti normativi ed amministrativi regionali. Canali privilegiati di comunicazione sono: posta elettronica, telefono, sito internet regionale (atti amministrativi, modulistica).
Tempi (di accesso/fruizione/accoglienza dell'istanza)	Il servizio viene erogato entro 30 giorni dalla domanda, salvo eventuali richieste di integrazioni. 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.
Eventuali costi a carico dell'utente	nessuno
Contatti	Indirizzo fisico: Via Tiziano, 44 Ancona Email istituzionale: direzione.attivitaproduttive@regione.marche.it PEC: regione.marche.attivitaproduttive@emarche.it Telefono Segreteria: 0718063691 Pagina Web Ufficiale: www.commercio.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.giorni apertura ufficio/n.giorni di lavoro)%settimana	100%	100%
1.2 Accessibilità multicanale	Canali diversi di accesso al servizio	n. canali Telefono, Pec, Mail, CanaliWeb, Altro	5	5
2. Tempestività				
	Tempo massimo intercorrente tra la richiesta dell'utente e l'effettiva erogazione del servizio. Frequenza di erogazione del servizio.	Il termine stabilito in base alla normativa di riferimento è di 30 giorni dalla ricezione dell'istanza, salvo sospensioni dovute a integrazioni istruttorie.	90 giorni	90 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.)	n. canali Ufficio o Sportello, Telefono, Pec, Mail, CanaliWeb	5 5
3.2	Partecipazione			
4. Efficacia				
4.1	Conformità	Corrispondenza della prestazione con le specifiche regolamentate	Presenza di normativa o atti regolatori di riferimento - DGR n. 541/2023	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%

