

SERVIZIO EROGATO: "Idoneità all'esercizio di Direttore Tecnico di Agenzia di Viaggio"

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	Idoneità all'esercizio di Direttore Tecnico di Agenzia di Viaggio
Descrizione del servizio erogato	Abilitazione all'esercizio della professione di Direttore tecnico di agenzia viaggio e turismo
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	Laura Penna
Oggetto della prestazione	Riconoscimento dei requisiti e istanza di abilitazione per svolgere la professione di Direttore Tecnico di Agenzia di Viaggio e Turismo
TIPOLOGIA DI UTENZA CHE USUFRUISCE DEL SERVIZIO	
Destinatari	Cittadini UE con diploma di istruzione secondaria di secondo grado -LR 9/2006 DGR 83/2018 e DM 1432/2021
MODALITA' DI EROGAZIONE	
Modalità di accesso al servizio (sportello fisico, telematico, multicanale,..)	Telematico https://www.regione.marche.it
Supporti (infrastrutture, attrezzature, modulistica)	Modulistica
Tempi (di accesso/fruizione/accoglienza dell'istanza)	Le domande possono pervenire in qualsiasi momento, tramite PEC. Entro 30 giorni dalla ricezione della domanda la struttura preposta abilita, se ammissibile, il soggetto richiedente.

Eventuali costi a carico dell'utente	Non sono previsti costi
Contatti	Indirizzo fisico: Via G. da Fabriano, 9 60125 Ancona Email istituzionale: settore.turismocooperazione@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.	n. massimo di giorni di risposta	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.)	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. 66 L.R. 9/2006 DGR 83/2018 D.M. 432/2021	Si	Si
4.2 Affidabilità				
4.3 Compiutezza				