

SERVIZIO EROGATO: "Elenco regionale dei direttori tecnici 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	Elenco regionale dei direttori tecnici di agenzia di viaggio
Descrizione del servizio erogato	Ai sensi dell'art. 66 della L.r. 9/06 è previsto l'elenco regionale dei direttori tecnici di agenzia di 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 e Iscrizione all' Elenco regionale dei Direttori Tecnici di Agenzia di Viaggio e Turismo
TIPOLOGIA DI UTENZA CHE USUFRUISCE DEL SERVIZIO	
Destinatari	Abilitati alla professione o destinatari di apposito provvedimento di riconoscimento di titoli
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 L'elenco dei direttori tecnici di agenzia è pubblicato ogni anno sui siti istituzionali della Regione.

Eventuali costi a carico dell'utente	Marca da bollo in vigore
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 - Ai sensi dell'art.66 della L.R. 9/2006 e relativa DGR n.83/2018	Si	Si
4.2 Affidabilità				
4.3 Compiutezza				