

SERVIZIO EROGATO: *"Servizi di informazione e accoglienza turistica (L.r. 9/2006)"*

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	Servizi di informazione e accoglienza turistica (L.r. 9/2006)
Descrizione del servizio erogato	- Raccolta ed elaborazione dati turisticamente rilevanti di livello sia locale, sia generale inerenti al territorio regionale in stretta correlazione con la funzione di promozione turistica - Attività di accoglienza ed informazione personalizzata agli utenti finali - Distribuzione materiali promo-pubblicitari forniti dal Servizio Sviluppo Valorizzazione delle Marche e/o da altri Enti e/o predisposti in modalità personalizzata - Attività di supporto agli operatori delle strutture ricettive nell'ambito degli adempimenti connessi all'Osservatorio del Turismo regionale - Raccolta reclami dei turisti rispetto alle strutture ricettive o eventi diversi (esterni agli uffici)
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)	.
Responsabile del procedimento connesso al servizio erogato	Operatori addetti
Oggetto della prestazione	Servizi di accoglienza e informazione turistica
TIPOLOGIA DI UTENZA CHE USUFRUISCE DEL SERVIZIO	
Destinatari	Turisti italiani, stranieri, cittadini residenti, operatori turistici
MODALITA' DI EROGAZIONE	

Modalità di accesso al servizio (sportello fisico, telematico, multicanale,..)	- Sportello fisico - Servizio telefonico - Comunicazioni mail
Supporti (infrastrutture, attrezzature, modulistica)	https://www.regione.marche.it/Entra-in-Regione/Marche-Turismo/Accoglienza-turistica-e-sistema-turistico/Centri-IAT
Tempi (di accesso/fruizione/accoglienza dell'istanza)	Orari di apertura al pubblico di norma 5/7gg: 8,30-13,30 14,30-17,30 che potranno essere estesi in relazione alle esigenze o secondo le direttive annuali di programmazione
Eventuali costi a carico dell'utente	nessuno
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	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. 9 Centri I.A.T. dislocati sul territorio regionale apertura annuale	9 sedi	9 sedi
1.2	Accessibilità multicanale	Canali diversi di accesso al servizio	n. canali Ufficio o Sportello, Telefono, Mail	3	3
2. Tempestività					
	Tempo massimo intercorrente tra la richiesta dell'utente e l'effettiva erogazione del servizio. Frequenza di erogazione del servizio.	Il tempo di risposta alla richiesta dell'utente allo sportello è immediata	100%	100%	
		Il tempo di risposta alla richiesta dell'utente via mail	2 giorni	2 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.)	Presenza Distribuzione di materiali promo-pubblicitari forniti dal Servizio Sviluppo Valorizzazione delle Marche e/o da altri Enti e/o predisposti in modalità personalizzata	80% 80%
3.2	Partecipazione			
4. Efficacia				
4.1	Conformità	Corrispondenza della prestazione con le specifiche regolamentate	(n.istanze evase/n. totale istanze)%anno	100% 100%
4.2	Affidabilità			
4.3	Compiutezza			

