

SERVIZIO EROGATO: "Diffusione delle informazioni tramite portale regionale: Sito web Regione Marche – Regione Utile - Commercio"

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	Diffusione delle informazioni tramite portale regionale: Sito web Regione Marche – Regione Utile - Commercio
Descrizione del servizio erogato	Portale di informazione a supporto della comunicazione tramite sito web e servizi online per la promozione e valorizzazione dei mercati e delle fiere nella Regione Marche. http://www.regione.marche.it/RegioneUtile/Commercio
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)	
Responsabile del procedimento connesso al servizio erogato	Michela Cinti
Oggetto della prestazione	Informazione, comunicazione e servizi ai fini della diffusione delle manifestazioni (fiere e mercati) presenti sul territorio regionale. Promozione degli eventi legati al commercio su aree pubbliche in un'ottica trasversale al fine di coniugare tale tipologia di manifestazioni con ulteriori eventi turistici e culturali presenti sul territorio.
TIPOLOGIA DI UTENZA CHE USUFRUISCE DEL SERVIZIO	
Destinatari	Utenza diffusa sia a livello di età sia di area di interesse, sia tipologico (operatori di settore, personale di uffici, cittadini interessati ecc.).
MODALITA' DI EROGAZIONE	
Modalità di accesso al servizio (sportello fisico, telematico, multicanale,..)	Multicanale (telegram) www.regione.marche.it/RegioneUtile/Commercio

Supporti (infrastrutture, attrezzature, modulistica)	Banche dati on-line per l'aggiornamento delle informazioni dei mercati e fiere
Tempi (di accesso/fruizione/accoglienza dell'istanza)	H/24
Eventuali costi a carico dell'utente	Nessuno
Contatti	Indirizzo fisico: Via Tiziano, 44 60125 Ancona Email istituzionale: settore.commercioepesca@regione.marche.it PEC: regione.marche.commercioepesca@emarche.it Telefono Segreteria: 071 8063978 Pagina Web Ufficiale: https://www.regione.marche.it/Regione-Utile/Commercio

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	Mantenimento canale web (h24) e dei sottocanali tipologici e tematici e n. canali principali	4 canali tematici	4 canali tematici
2. Tempestività					
		Tempo massimo intercorrente tra la richiesta dell'utente e l'effettiva erogazione del servizio. Frequenza di erogazione del servizio.	Frequenza di aggiornamento	giornaliera	giornaliera
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.)	Reperibilità per tutti gli utenti delle informazioni senza restrizioni o registrazione http://www.regione.marche.it/Regione-Utile/Commercio	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 - Verifica attraverso tool e monitoraggio dell'accessibilità	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	All'aggiornamento della banca dati corrisponde l'aggiornamento in tempo reale della notizia sui canali tematici	100%	100%