

## SERVIZIO EROGATO: "Rilascio qualifica professionale tatuatore"

Denominazione della struttura che eroga il servizio: **Settore Industria, artigianato e credito**

Dirigente: **Silvano Bertini**

### A. Scheda di analisi del Servizio erogato

| PRINCIPALI CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO EROGATO                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Denominazione                                                                                                               | Rilascio qualifica professionale tatuatore                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Descrizione del servizio erogato                                                                                            | Descrizione del servizio erogato Il servizio erogato è volto al rilascio delle qualifiche professionali per l'esercizio dell'attività di tatuatore e piercing previste dalla L.R. 38/2013 – D.G.R. 392/2019. La pubblicità di questo servizio viene effettuata tramite un'apposita pagina web sul sito della Regione Marche                                                                     |
| Tipologia di servizio                                                                                                       | Individuale                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Missione/Programmi (D.Lgs 118/2011)                                                                                         | 014 - Sviluppo economico e competitività / 14_01 - Industria, PMI e Artigianato                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Responsabile del provvedimento (nei casi in cui il servizio derivi da un procedimento che si conclude con un provvedimento) | Roberta Fiorucci                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Responsabile del procedimento connesso al servizio erogato                                                                  | Roberta Fiorucci                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Oggetto della prestazione                                                                                                   | L'oggetto della prestazione è il rilascio delle qualifiche professionali che consente l'apertura delle attività di tatuatore e piercing                                                                                                                                                                                                                                                         |
| TIPOLOGIA DI UTENZA CHE USUFRUISCE DEL SERVIZIO                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Destinatari                                                                                                                 | Soggetti con specifici requisiti di competenza acquisita tramite frequentazione di appositi corsi o esperienza lavorativa presso imprese di tatuaggio e piercing                                                                                                                                                                                                                                |
| MODALITA' DI EROGAZIONE                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Modalità di accesso al servizio (sportello fisico, telematico, multicanale,..)                                              | La modalità di erogazione del servizio avviene tramite PEC. La modulistica è a disposizione dell'utente sul sito web della Regione attraverso modelli PDF editabili                                                                                                                                                                                                                             |
| Supporti (infrastrutture, attrezzature, modulistica)                                                                        | Supporti (infrastrutture, attrezzature, modulistica)<br><a href="https://contenuti.regione.marche.it/Regione-Utile/Attivit%C3%A0-Produttive/Industria-Artigianato-e-Credito/Artigianato/Attivit%C3%A0-di-tatuaggio-e-piercing">https://contenuti.regione.marche.it/Regione-Utile/Attivit%C3%A0-Produttive/Industria-Artigianato-e-Credito/Artigianato/Attivit%C3%A0-di-tatuaggio-e-piercing</a> |

|                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|-------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Tempi (di accesso/fruizione/accoglienza dell'istanza) | Per la presentazione dell'istanza attraverso PEC, l'orario è continuativo                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Eventuali costi a carico dell'utente                  | Nessuno                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Contatti                                              | <p>Indirizzo fisico: Palazzo Leopardi via Tiziano 44 - Ancona</p> <p>Email istituzionale: <a href="mailto:settore.industriaartigianatocredito@regione.marche.it">settore.industriaartigianatocredito@regione.marche.it</a></p> <p>PEC: <a href="mailto:regione.marche.artigianatoindustria@emarche.it">regione.marche.artigianatoindustria@emarche.it</a></p> <p>Telefono Segreteria: 071/806.3701 – 0721/639102</p> <p>Pagina Web Ufficiale: <a href="https://www.regione.marche.it/Regione-Utile/Attivit%C3%A0-Produttive/Imprese#Attivit%C3%A0-di-tatuaggio-e-piercing">https://www.regione.marche.it/Regione-Utile/Attivit%C3%A0-Produttive/Imprese#Attivit%C3%A0-di-tatuaggio-e-piercing</a></p> |

**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.ore apertura ufficio/n.ore lavoro)% settimana                            | 100%            | 100%                           |
| 1.2 Accessibilità multicanale                  | Canali diversi di accesso al servizio                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | n. canali<br><br>Pec,<br>CanaliWeb                                          | 2               | 2                              |
| 2. Tempestività                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                             |                 |                                |
|                                                | Tempo massimo intercorrente tra la richiesta dell'utente e l'effettiva erogazione del servizio.<br>Frequenza di erogazione del servizio.                                                                                                                                                                                                                                | Tempestività nel rilascio delle comunicazioni di accertamento dei requisiti | 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.)<br>Presenza di canali di comunicazione da cittadino a Ente (Es: possibilità di formulare quesiti, modulo reclami; n° verde, ecc.) | n. canali<br><br>Ufficio o Sportello, Mail, CanaliWeb                                                                           | 3<br><br>3       |
| 3.2            | Partecipazione               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                 |                  |
| 4. Efficacia   |                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                 |                  |
| 4.1            | Conformità                   | Corrispondenza della prestazione con le specifiche regolamentate                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Presenza di normativa o atti regolatori di riferimento - Presenza di normativa o atti regolatori di riferimento - L.R. 19/2021- | Si<br><br>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%<br><br>100% |

