

SERVIZIO EROGATO: *"Iscrizione/cancellazione/modifiche all'albo delle imprese artigiane ai sensi della L.443/85 e L.R. 19/2021 Albo delle imprese artigiane di: ANCONA - ASCOLI PICENO - FERMO - MACERATA - PESARO-URBINO"*

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	Iscrizione/cancellazione/modifiche all'albo delle imprese artigiane ai sensi della L.443/85 e L.R. 19/2021 Albo delle imprese artigiane di: ANCONA - ASCOLI PICENO - FERMO - MACERATA - PESARO-URBINO
Descrizione del servizio erogato	Il servizio erogato riguarda l'iscrizione/cancellazione/modifiche all'albo delle imprese artigiane dei soggetti aventi diritto che esercitano l'attività con le caratteristiche previste dalla L. 443/85 e L.R. 19/2021. Il servizio garantisce ai titolari e alle imprese l'iscrizione/cancellazione/modifiche nella gestione previdenziale INPS e all'annotazione sulle visure e certificati.
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)	Albo delle imprese artigiane di ANCONA – ASCOLI PICENO – FERMO – MACERATA - PESARO-URBINO: Roberta Fiorucci
Responsabile del procedimento connesso al servizio erogato	Albo delle imprese artigiane di ANCONA – ASCOLI PICENO – FERMO – MACERATA - PESARO-URBINO: Roberta Fiorucci
Oggetto della prestazione	L'iscrizione all'albo artigiani permette di accedere ai contributi statali e regionali a favore dell'artigianato nonché all'annotazione su visure e certificati. Consente la cancellazione dall'albo delle imprese artigiane al fine della loro pubblicazione sulle visure e certificati nonché per la cancellazione dalla gestione previdenziale INPS. Successivamente all'ottenimento dell'iscrizione all'albo permette di modificare le notizie relative all'impresa al fine della loro pubblicazione sulle visure e certificati.
TIPOLOGIA DI UTENZA CHE USUFRUISCE DEL SERVIZIO	
Destinatari	I destinatari sono le imprese artigiane marchigiane
MODALITA' DI EROGAZIONE	

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	Ufficio presso la Struttura regionale competente - orario di apertura dell'ufficio dal lunedì al venerdì	100%	100%
1.2 Accessibilità multicanale	Canali diversi di accesso al servizio	n. canali Ufficio o Sportello, Telefono, Pec, Posta, Mail, CanaliWeb	6	6

2. Tempestività				
	Tempo massimo intercorrente tra la richiesta dell'utente e l'effettiva erogazione del servizio. Frequenza di erogazione del servizio.	Termini stabiliti in base alla normativa di cui alla L. R. 19/2021 – TEMPI: Iscrizione entro 5 giorni dal ricevimento della comunicazione TEMPI: cancellazione entro 30 giorni dal ricevimento della comunicazione TEMPI: Modifiche entro 30 giorni dal ricevimento della comunicazione (Rispetto dei termini)	30 giorni	30 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.)	n. canali Ufficio o Sportello, Telefono, Pec, Posta, Mail, CanaliWeb, Altro	7	7
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. 443/85 e L.R. 19/2021	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	(n. istanze evase senza ulteriori adempimenti da parte dell'utente/n.totale istanze)%anno	100%	100%