

SERVIZIO EROGATO: "Portale Regionale – sezione Turismo"

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	Portale Regionale – sezione Turismo
Descrizione del servizio erogato	Diffusione dati provvisori e analisi sul movimento turistico e sulla capacità ricettiva tramite Portale Regionale – sezione Turismo. Il servizio è volto a diffondere dati statistici provvisori sul movimento turistico e sulla capacità ricettiva, elaborati e report di analisi attraverso il portale http://www.regione.marche.it/turismo per soddisfare esigenze informative di utenti interni e dell'intera collettività regionale.
Tipologia di servizio	Collettivo
Missione/Programmi (D.Lgs 118/2011)	007 - Turismo / 07_02 - Politica regionale unitaria per il turismo
Responsabile del provvedimento (nei casi in cui il servizio derivi da un procedimento che si conclude con un provvedimento)	Dirigente di struttura
Responsabile del procedimento connesso al servizio erogato	Carla Alfonsi
Oggetto della prestazione	Diffusione di prodotti statistici: dati provvisori, elaborazioni e report di analisi statistiche
TIPOLOGIA DI UTENZA CHE USUFRUISCE DEL SERVIZIO	
Destinatari	Intera collettività: utenti esterni ed interni all'Ente
MODALITA' DI EROGAZIONE	
Modalità di accesso al servizio (sportello fisico, telematico, multicanale,..)	Si accede al servizio attraverso l'indirizzo http://www.regione.marche.it/turismo

Supporti (infrastrutture, attrezzature, modulistica)	L'utente può accedere al servizio tramite collegamento internet al portale web appositamente dedicato, accessibile all'indirizzo http://www.regione.marche.it/turismo . L'utente può consultare i vari prodotti statistici ed effettuare il download. La stessa pagina web è utilizzata per divulgare informazioni e avvisi da parte dell'Ente. Il sistema pubblica solo i dati provvisori per trimestre (dati relativi al trimestre precedente). Per i dati consolidati consultare il sito http://www.statistica.marche.it . Per richieste particolari, sui dati provvisori procedere a trasmettere una richiesta via mail a osservatorio.turismo@regione.marche.it che verrà evasa solo se la richiesta rispetterà i termini di riservatezza previsti dalla legislazione vigente e il segreto statistico.
Tempi (di accesso/fruizione/accoglienza dell'istanza)	H24 tutti i giorni compresi i festivi
Eventuali costi a carico dell'utente	nessuno
Contatti	Indirizzo fisico: Via Gentile Da Fabriano 2/4, 60125 Ancona Email istituzionale: osservatorio.turismo@regione.marche.it PEC: regione.marche.funzioneCTC@emarche.it Telefono Segreteria: 071/8062431 Pagina Web Ufficiale: www.regione.marche.it/turismo

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 CanaliWeb	1	1
2. Tempestività				
	Tempo massimo intercorrente tra la richiesta dell'utente e l'effettiva erogazione del servizio. Frequenza di erogazione del servizio.	Frequenza di aggiornamento delle informazioni nel sito (n.aggiornamenti/mese)	3 aggiornamenti al mese	3 aggiornamenti al mese
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.)	1	1
3.2	Partecipazione			
4. Efficacia				
4.1	Conformità			

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	Prodotti statistici realizzati/totale prodotti statistici da realizzare (% nell'anno)	100%	100%