

## SERVIZIO EROGATO: "Iscrizione aziende enoturistiche all'EROE (Elenco Regionale Operatori Enoturistici)"

Denominazione della struttura che eroga il servizio: **Direzione Agricoltura e Sviluppo rurale**

Dirigente: **Michele Michellini**

### A. Scheda di analisi del Servizio erogato

| PRINCIPALI CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO EROGATO                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                      |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Denominazione                                                                                                               | Iscrizione aziende enoturistiche all'EROE (Elenco Regionale Operatori Enoturistici)                                                                                                                                                  |
| Descrizione del servizio erogato                                                                                            | Il servizio erogato è volto a consentire: l'iscrizione nell' Elenco Regionale, previsto dall'art. 9 della L.R. 28/2021, a tutti gli imprenditori agricoli che intendano esercitare l'attività enoturistica nel territorio regionale. |
| Tipologia di servizio                                                                                                       | Individuale                                                                                                                                                                                                                          |
| Missione/Programmi (D.Lgs 118/2011)                                                                                         | 016 - Agricoltura, politiche agroalimentari e pesca /<br>16_01 - Sviluppo del settore agricolo e del sistema agroalimentare                                                                                                          |
| Responsabile del provvedimento (nei casi in cui il servizio derivi da un procedimento che si conclude con un provvedimento) | Dirigente della Struttura competente                                                                                                                                                                                                 |
| Responsabile del procedimento connesso al servizio erogato                                                                  | Responsabile a livello regionale                                                                                                                                                                                                     |
| Oggetto della prestazione                                                                                                   | Iscrizione all'Elenco degli Operatori Enoturistici, che permette agli Iscritti di esercitare l'attività enoturistica nel rispetto delle disposizioni previste dalla L.R. 28/2021.                                                    |
| TIPOLOGIA DI UTENZA CHE USUFRUISCE DEL SERVIZIO                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                      |
| Destinatari                                                                                                                 | Imprenditori agricoli così come definiti all'articolo 2135 del codice civile                                                                                                                                                         |
| MODALITA' DI EROGAZIONE                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                      |
| Modalità di accesso al servizio (sportello fisico, telematico, multicanale,..)                                              | L'istanza e gli eventuali allegati possono essere presentati unicamente via web attraverso il portale informatico SIAR, anche tramite i Centri di Assistenza Agricola (CAA) convenzionati con la Regione Marche.                     |

|                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|-------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Supporti (infrastrutture, attrezzature, modulistica)  | <p>È stata predisposta una Infrastruttura web appositamente dedicata, accessibile all'utente alla pagina <a href="http://siar.regione.marche.it">http://siar.regione.marche.it</a>, attraverso la quale avviene la gestione operativa dell'intero processo: presentazione della domanda di iscrizione, aggiornamento e modifica della prima iscrizione, consultazione dell'elenco alla pagina <a href="https://siar.regione.marche.it/web/public/Enoturismo.aspx">https://siar.regione.marche.it/web/public/Enoturismo.aspx</a>. La Regione fornisce un servizio di HelpDesk telefonico e via email. È presente inoltre una sezione informativa alla pagina istituzionale: <a href="https://www.regione.marche.it/Regione-Utile/Agricoltura-Sviluppo-Rurale-e-Pesca/Enoturismo">https://www.regione.marche.it/Regione-Utile/Agricoltura-Sviluppo-Rurale-e-Pesca/Enoturismo</a>.</p> |
| Tempi (di accesso/fruizione/accoglienza dell'istanza) | <p>L'infrastruttura web è costantemente disponibile per l'accesso degli utenti abilitati. Il servizio di Help Desk osserva gli orari specificati nella home page del SIAR <a href="http://siar.regione.marche.it">http://siar.regione.marche.it</a>. Il personale regionale fornisce supporto telefonico e riceve su appuntamento in orario di lavoro. L'utente può rivolgersi anche ai CAA nei giorni e orari di apertura specificati nella sezione del sito <a href="https://www.regione.marche.it/Regione-Utile/Agricoltura-Sviluppo-Rurale-e-Pesca/Caa-ordini-professionali">https://www.regione.marche.it/Regione-Utile/Agricoltura-Sviluppo-Rurale-e-Pesca/Caa-ordini-professionali</a></p>                                                                                                                                                                                   |
| Eventuali costi a carico dell'utente                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Contatti                                              | <p>Indirizzo fisico: Via Tiziano, 44, 60125 Ancona AN</p> <p>Email istituzionale: <a href="mailto:direzione.agricolturasviluppo@regione.marche.it">direzione.agricolturasviluppo@regione.marche.it</a></p> <p>PEC: <a href="mailto:regione.marche.agricoltura@emarche.it">regione.marche.agricoltura@emarche.it</a></p> <p>Telefono Segreteria: 0718061</p> <p>Pagina Web Ufficiale: <a href="https://www.regione.marche.it/Regione-Utile/Agricoltura-Sviluppo-Rurale-e-Pesca/Enoturismo">https://www.regione.marche.it/Regione-Utile/Agricoltura-Sviluppo-Rurale-e-Pesca/Enoturismo</a></p> <p><a href="http://siar.regione.marche.it">http://siar.regione.marche.it</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                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                 |                                |
| 1.2                                            | Accessibilità multicanale                                                                                                                | Canali diversi di accesso al servizio<br><br>n. canali<br>CanaliWeb                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | 1               | 1                              |
| 2. Tempestività                                |                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                 |                                |
|                                                | Tempo massimo intercorrente tra la richiesta dell'utente e l'effettiva erogazione del servizio.<br>Frequenza di erogazione del servizio. | Termine fissato per l'iscrizione all'elenco e conseguente pubblicazione sul sito istituzionale                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | 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.)<br>Presenza di canali di comunicazione da cittadino a Ente (Es: possibilità di formulare quesiti, modulo reclami; n° verde, ecc.)<br><br>n. canali<br>Ufficio o Sportello, Telefono, Pec, Posta, Mail, CanaliWeb | 6               | 6                              |

|                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                        |      |      |
|---------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|------|
| 3.2 Partecipazione  | Presenza di forme di partecipazione e di ascolto degli stakeholder nelle varie fasi del processo generatore del servizio (Es: comitati, consulte, tavoli di confronto, incontri di programmazione partecipata, comitati di sorveglianza, consultazioni pubbliche, ... altre forme di partecipazione) | Indicare quali - Tavolo di concertazione con i portatori di interesse istituito ai sensi della delibera della Giunta regionale 1296/2016 <a href="http://www.norme.marche.it/Delibere/2016/DGR1296_16.pdf">http://www.norme.marche.it/Delibere/2016/DGR1296_16.pdf</a> | Si   | Si   |
| <b>4. Efficacia</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                        |      |      |
| 4.1 Conformità      | Corrispondenza della prestazione con le specifiche regolamentate                                                                                                                                                                                                                                     | (n.istanze evase/n. totale istanze)%anno                                                                                                                                                                                                                               | 100% | 100% |
| 4.2 Affidabilità    | Corrispondenza della prestazione con le specifiche dichiarate/promesse all'utente                                                                                                                                                                                                                    | n. riesami presentati/n. istanze pervenute annue                                                                                                                                                                                                                       | 1%   | 1%   |
| 4.3 Compiutezza     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                        |      |      |