

SERVIZIO EROGATO: "Registro delle Imprese Artigiane Storiche – Iscrizione e aggiornamento del Registro – art. 22 L.R. 19/2021"

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	Registro delle Imprese Artigiane Storiche – Iscrizione e aggiornamento del Registro – art. 22 L.R. 19/2021
Descrizione del servizio erogato	Descrizione del servizio erogato Il servizio erogato è rivolto: - all'iscrizione nel Registro di cui all'art. 22 della L.R. 19/2021 delle imprese artigiane che esercitano l'attività da almeno quaranta anni; - all'aggiornamento e alla pubblicazione del registro; - all'attribuzione di un contrassegno grafico.
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: 1. L'iscrizione dell'Impresa artigiana che esercita l'attività da almeno quaranta anni nel registro con l'assegnazione di un numero di iscrizione; 2. L'aggiornamento del registro e la sua pubblicazione; 3. L'attribuzione alle imprese artigiane iscritte di un contrassegno grafico che riporta la dicitura di "Impresa artigiana storica".
TIPOLOGIA DI UTENZA CHE USUFRUISCE DEL SERVIZIO	
Destinatari	Imprese artigiane che esercitano l'attività da almeno quaranta anni senza interruzione di continuità nel medesimo settore o in altro strettamente connesso
MODALITA' DI EROGAZIONE	

Modalità di accesso al servizio (sportello fisico, telematico, multicanale,...)	La modalità di accesso al servizio avviene tramite la presentazione di apposita domanda su modulistica regionale sottoscritta dal legale rappresentante secondo quanto previsto con DDS/IACR n. 16/2026. La struttura regionale competente è a supporto dell'utenza, delle imprese e delle associazioni di categoria.
Supporti (infrastrutture, attrezzature, modulistica)	La modalità di accesso al servizio avviene tramite la presentazione di apposita domanda su modulistica regionale sottoscritta dal legale rappresentante secondo quanto previsto con DDS/IACR n. 16/2026. La struttura regionale competente è a supporto dell'utenza, delle imprese e delle associazioni di categoria
Tempi (di accesso/fruizione/accoglienza dell'istanza)	Per la presentazione dell'istanza attraverso procedura web, l'orario è continuativo. Per informazioni: l'ufficio competente è disponibile per tutte le informazioni del caso, negli orari di ufficio dal lunedì al venerdì, per telefono, via e-mail e di persona
Eventuali costi a carico dell'utente	Nessuno
Contatti	Indirizzo fisico: Indirizzo fisico: Via Tiziano 44 - 60125 Ancona Email istituzionale: settore.industriaartigianatocredito@regione.marche.it PEC: regione.marche.artigianatoindustria@emarche.it Telefono Segreteria: 071/806.3701 – 0721/639102 Pagina Web Ufficiale: https://contenuti.regione.marche.it/Entra-in-Regione/Artigianato/Artigianato-Storico

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, preferibilmente su appuntamento	100%	100%
1.2 Accessibilità multicanale	Canali diversi di accesso al servizio	n. canali Pec, CanaliWeb	2	2
2. Tempestività				
	Tempo massimo intercorrente tra la richiesta dell'utente e l'effettiva erogazione del servizio. Frequenza di erogazione del servizio.	Tempestività nel rilascio	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.) Presenza di canali di comunicazione da cittadino a Ente (Es: possibilità di formulare quesiti, modulo reclami; n° verde, ecc.)	n. canali Ufficio o Sportello, Mail, CanaliWeb	3 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 art. 22	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%

